

Brukarundersökning inom socialpsykiatri 2019

Stockholms stad



Stockholms stad

**Brukarundersökning inom socialpsykiatri
2019**

HVB-hem
Staden totalt

Presentation

- Om undersökningen
- Svarsfrekvens
- Resultat
 - Andel nöjda
 - Bakgrundsfrågor
 - Resultat per fråga över tid
 - Resultat per regiform
 - Resultat män/kvinnor
 - Resultat svarsmetod
 - Andel nöjda per stadsdel

Om undersökningen

- Undersökningen riktas till personer som vid undersökningstillfället hade någon form av biståndsbedömd insats inom socialpsykiatri med verksamhetskoderna 5451, 1951 och 1952.
- Undersökningen omfattar regiformerna stadens egen regi och entreprenader.
- Undersökningen genomfördes med hjälp av postala utskick där möjlighet gavs att besvara enkäten via en webblänk med personliga inloggningsuppgifter eller postalt med ett bifogat portofritt svarskuvert. Totalt genomfördes tre postala påminnelser.
- Insamling har skett under vecka 11-26 år 2019.
- Denna rapport visar resultaten för personer med insatser enligt främst verksamhetskoderna 5451, 1951 och 1952. Jämförelse görs mellan år 2017-2019 där så är möjligt. Brytningar görs även på kön, vem som har svarat på enkäten och regiform såvida minst 5 personer har svarat i respektive grupp. Som privat regi räknas regiformen entreprenad samt privat/övrig, i stadens utförare ingår regiformen egen regi i staden.
- Totalt för staden inkom 111 st svar vilket ger en svarsprocent på 37 %.
- Inom staden inkom 3 % av svaren från egen regi och 97 % från privata utförare.
- Maskinella avrundningar och internt bortfall förekommer.
- Andel som har svarat "vet ej" visas vid sidan av diagrammen, även andel "stämmer ganska bra" och "stämmer helt" visas som andel nöjda vid sidan av diagrammen.
- Enkätfabriken AB, Cecilia Helander, cecilia.helander@enkatfabriken.se

Frågorna i enkäten

1. Jag är nöjd med mitt boende
2. Jag känner mig trygg på mitt boende
3. Jag blir väl bemött på mitt boende
4. Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs
5. Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd
6. Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt boende
7. Jag har möjlighet till aktiviteter som jag och personalen bestämmer tillsammans, utöver vardagssysslor såsom gå och handla, diska, tvätta, städa
8. Personalen förstår vad jag behöver
9. Personalen på boendet vet vad jag klarar av
10. Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet
11. Jag litar på personalen
12. Jag blir bemött med respekt på mitt boende
13. Personalen är bra på att få mig att göra saker själv
14. Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?
15. Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?
16. Har du berättat om det som hänt för någon av personalen?
17. Om du har berättat, tycker du att det blivit bättre?
18. Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare
19. Utredningen av mitt behov av stöd var bra (tänk på hur utredningen genomfördes)
20. Jag är nöjd med min biståndsbedömares bemötande
21. Har du besvarat frågorna själv?
22. Är du född i Sverige?
23. Är dina föräldrar födda i Sverige?

Svarsfrekvens

	Urval 2019	Antal svar 2019	Svarsfrekvens 2019	Urval 2018	Antal svar 2018	Svarsfrekvens 2018
Bromma	19	6	32%	21	10	48%
Enskede-Årsta-Vantör	34	23	68%	34	14	41%
Farsta	45	21	47%	25	10	40%
Hägersten-Liljeholmen	21	10	48%	23	8	35%
Hässelby-Vällingby	11	3	27%	12	2	17%
Kungsholmen	26	10	38%	19	5	26%
Norrmalm	16	4	25%	13	6	46%
Rinkeby-Kista	10	1	10%	11	2	18%
Skarpnäck	20	10	50%	17	7	41%
Skärholmen	15	8	53%	14	2	14%
Socialnämnden	21	5	24%	23	3	13%
Spånga-Tensta	9	4	44%	9	2	22%
Södermalm	29	5	17%	26	9	35%
Älvsjö	7	0	0%	4	0	0%
Östermalm	16	4	25%	14	3	21%
Man	200	81	41%	162	51	31%
Kvinna	100	33	33%	103	32	31%
Egen regi	12	3	25%	5	2	40%
Privat utförare	288	38	13%	260	81	31%
Staden totalt	300	111	37%	265	83	31%

Sammanfattning

Den totala svarsfrekvensen i årets brukarundersökning för HVB-hem är 37 %, vilket är en högre nivå jämfört med föregående år då svarsfrekvensen var 31 %. Högsta andel svarande i staden har Enskede-Årsta-Vantör med 68 %.

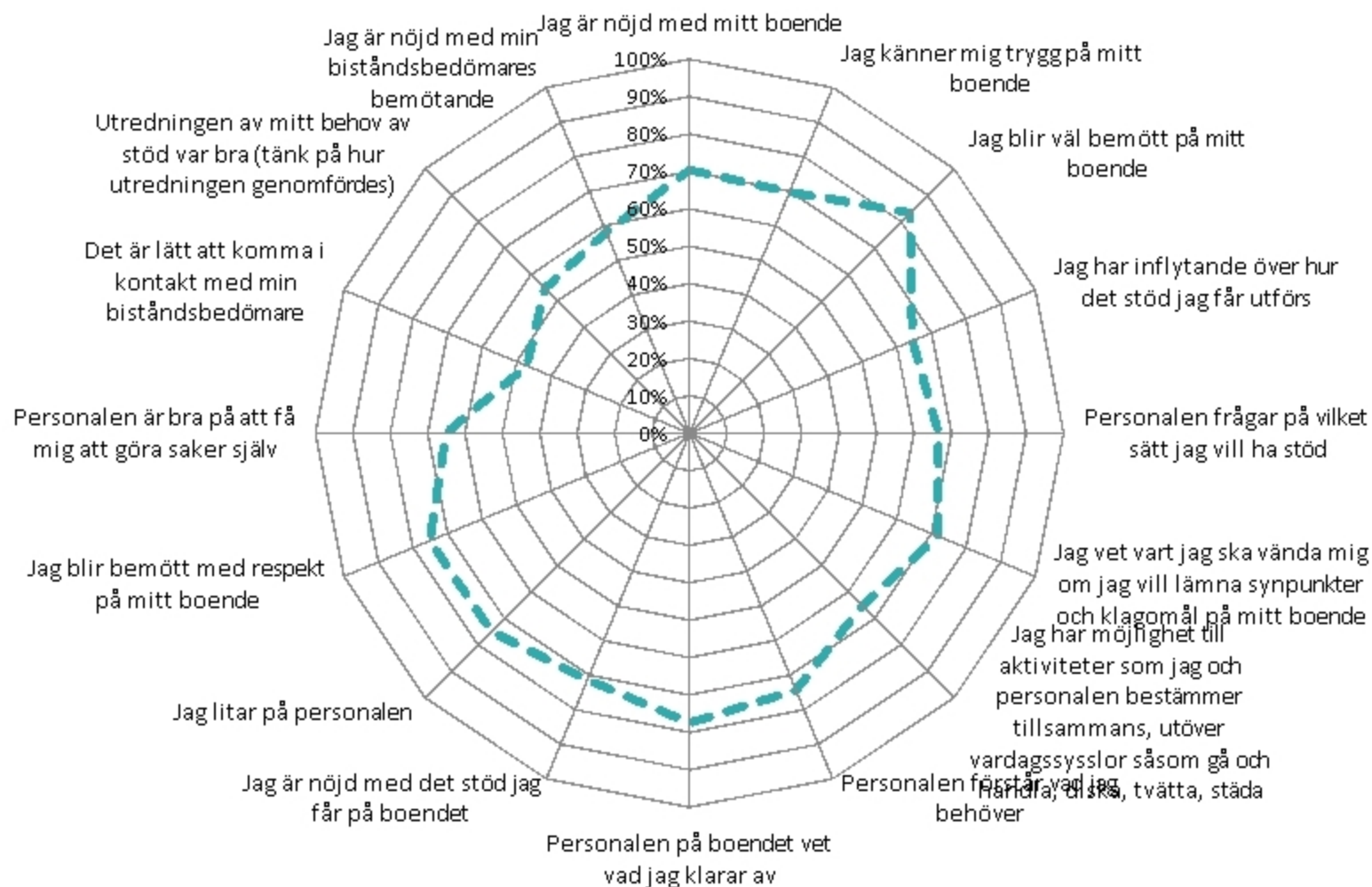
I majoriteten av frågorna har det inte skett några större förändringar sedan föregående års undersökning. Dock har värdena i årets undersökning gått ner något på vissa frågor, som "Jag är nöjd med min biståndsbedömares bemötande" där andelen nöjda minskat med 14 procentenheter, men även "Jag har möjlighet till aktiviteter som jag och personalen bestämmer tillsammans, utöver vardagssysslor såsom gå och handla, diska, tvätta, städa" och "Jag litar på personalen" har minskat.

Vid en jämförelse av de olika stadsdelsnämnderna framgår det att Bromma har störst andel brukare som är nöjda med sina boenden.

Andel nöjda

Andel nöjda per fråga (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

----- Staden 2019

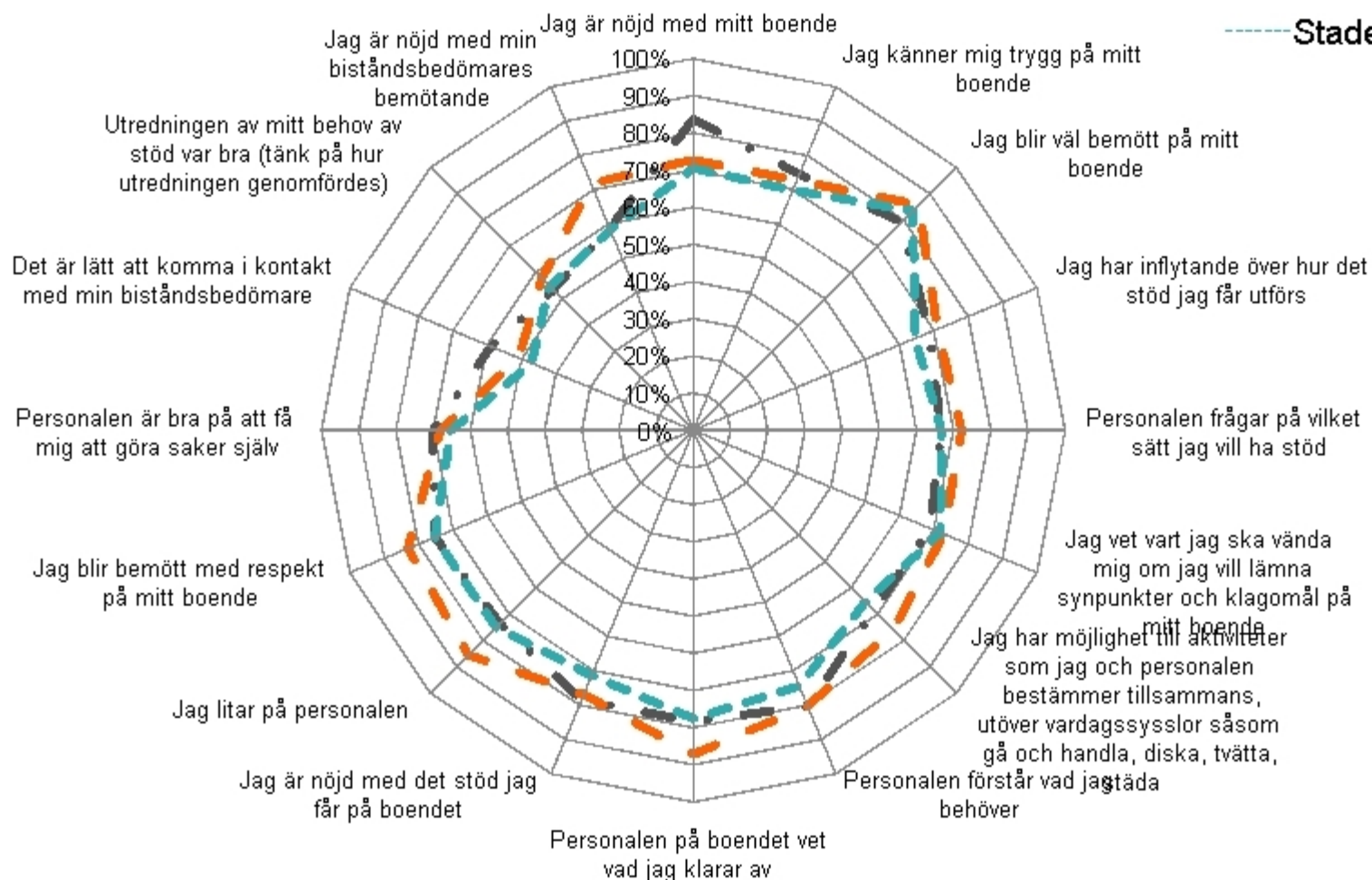


Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

----- 2017

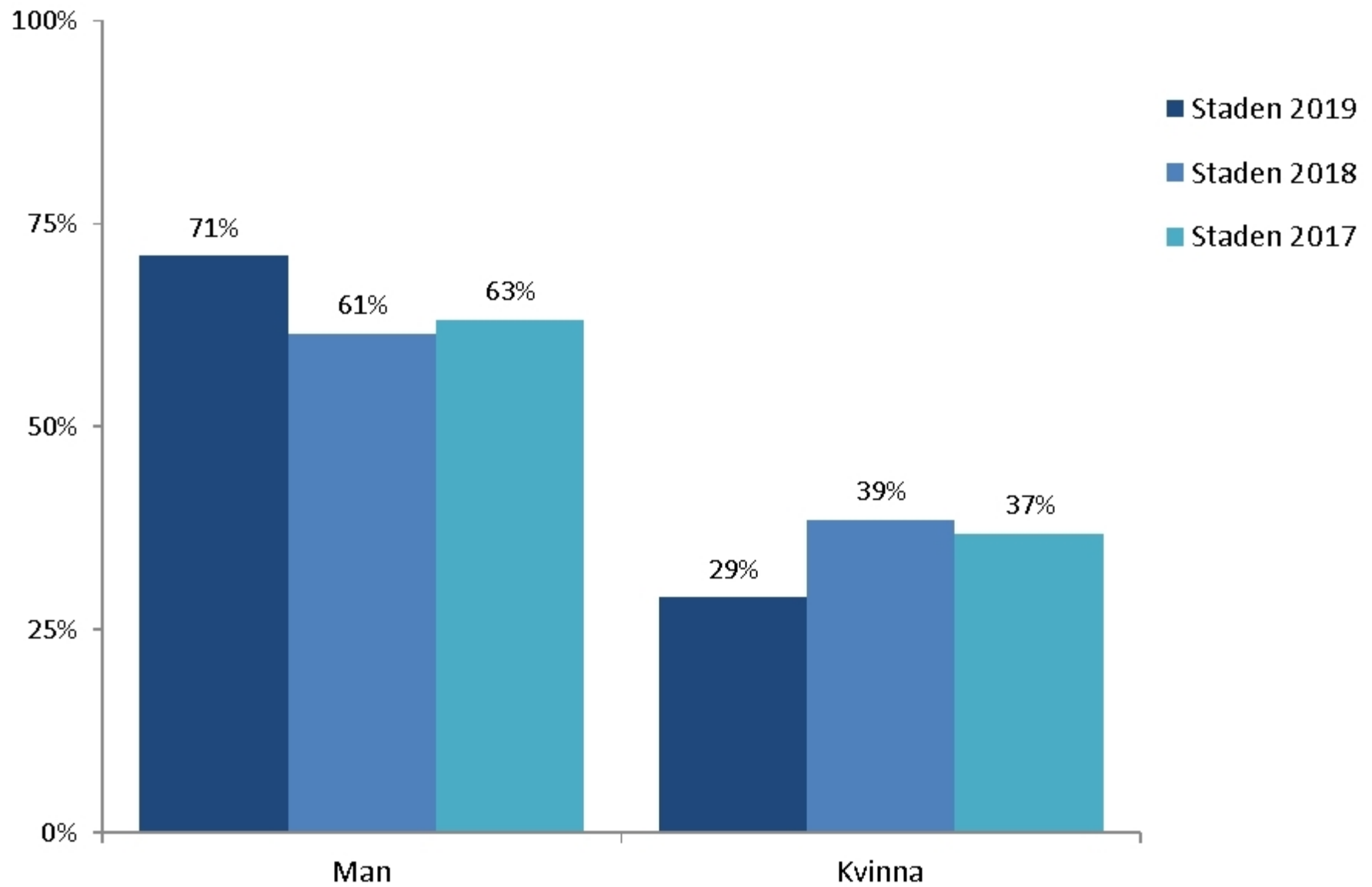
----- 2018

----- Staden 2019

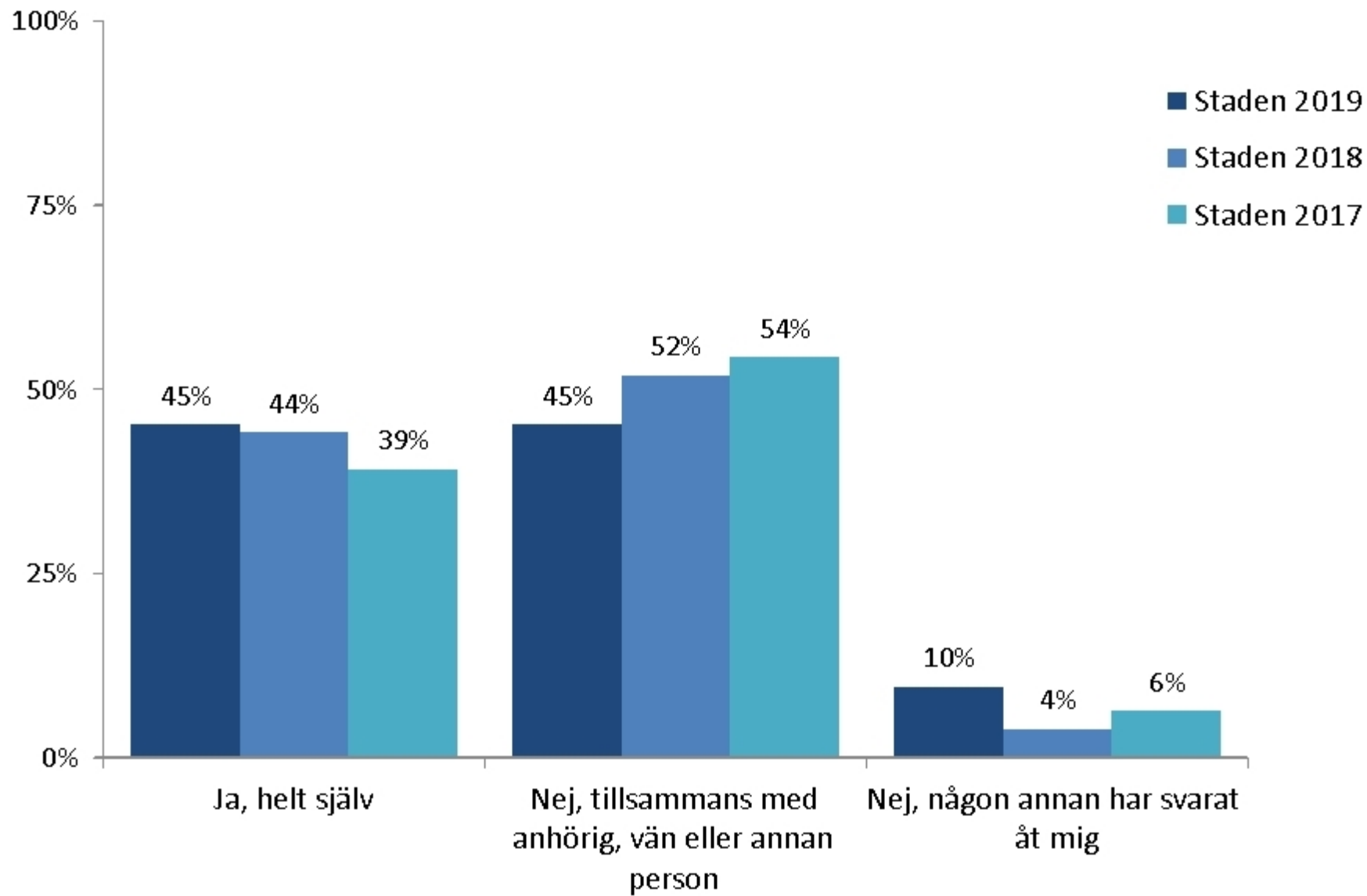


Bakgrundsfrågor

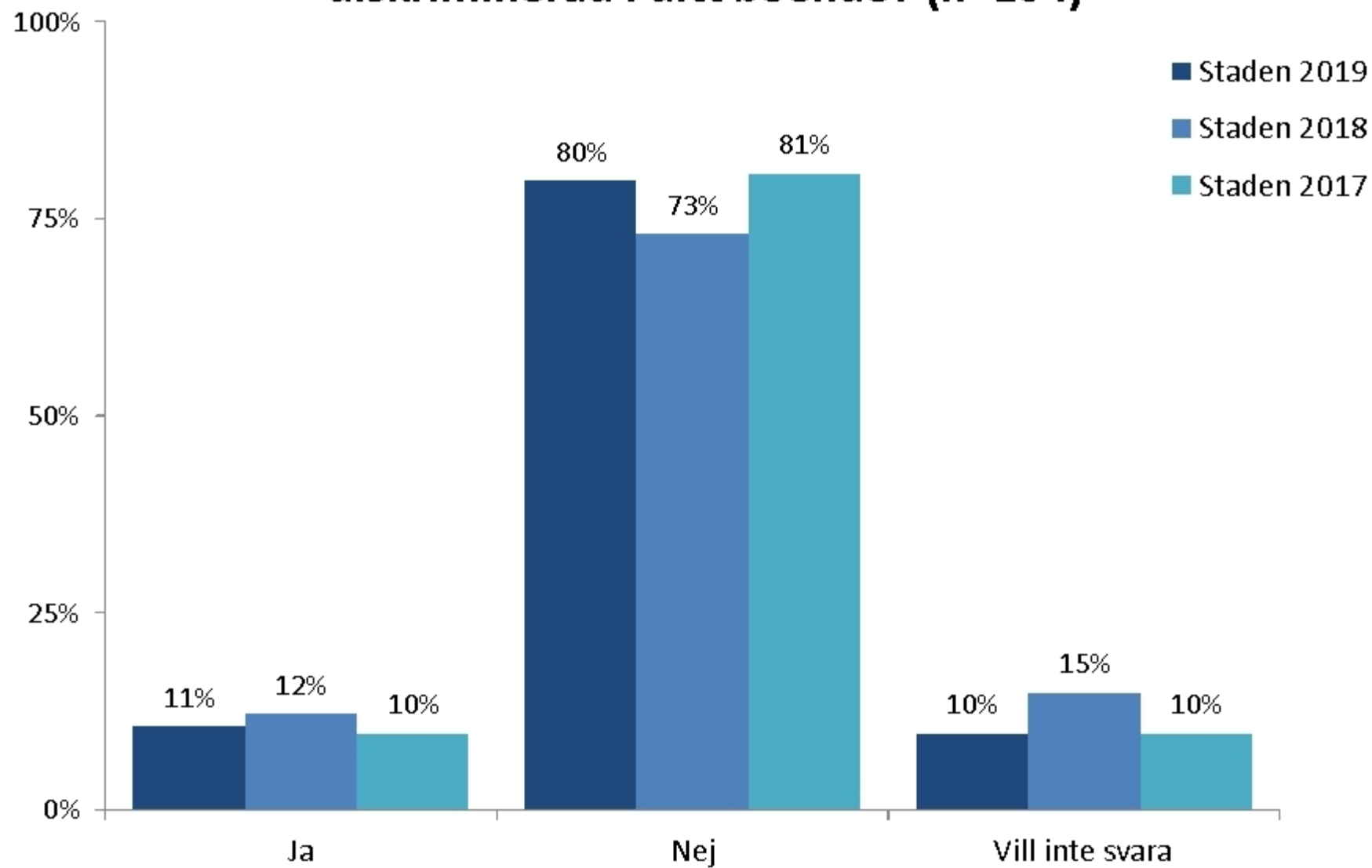
Kön



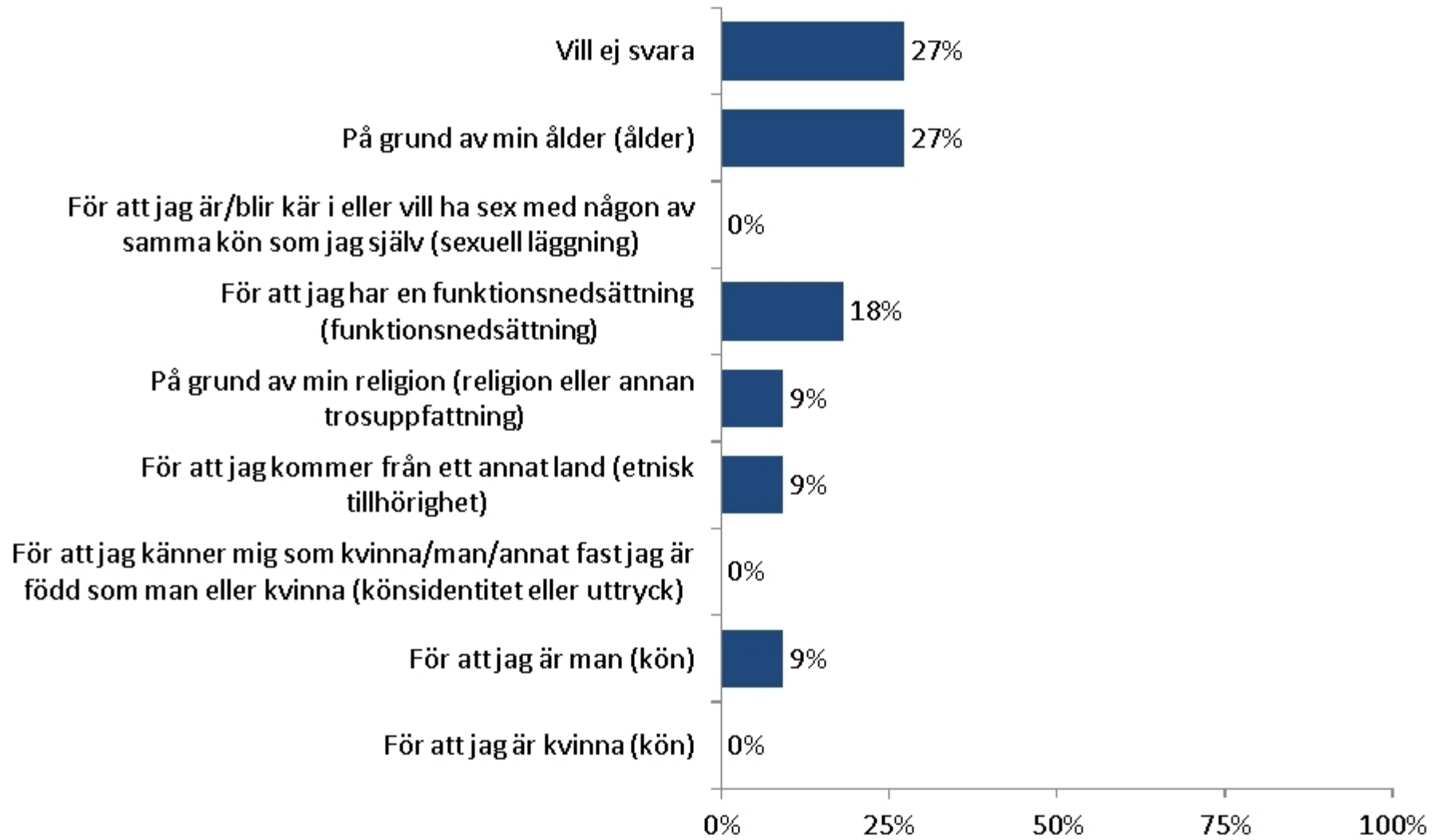
Har du besvarat frågorna själv?



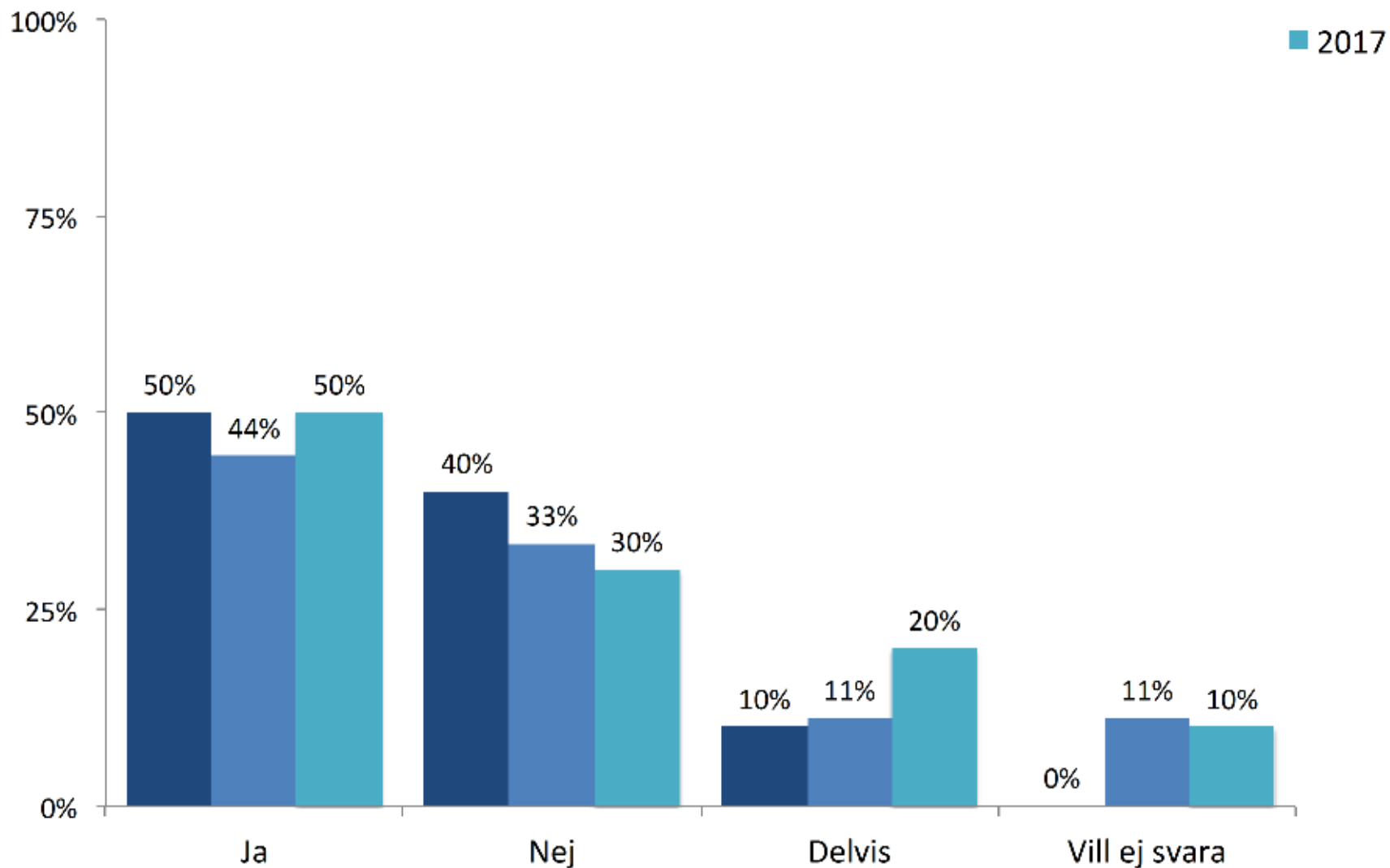
Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende? (n=104)



Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad? (n=11)

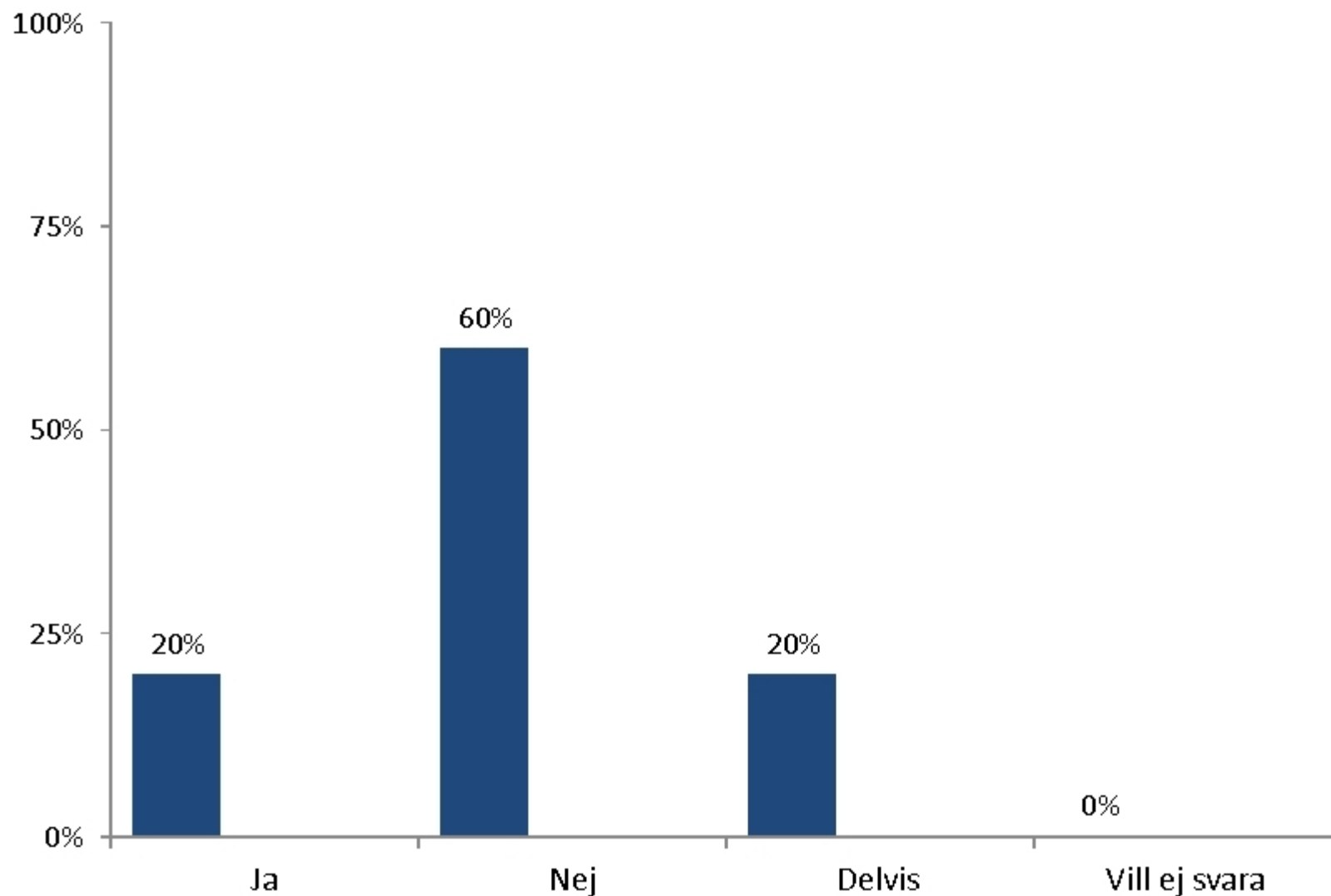


Har du berättat om det som hänt för personalen? (n=10)

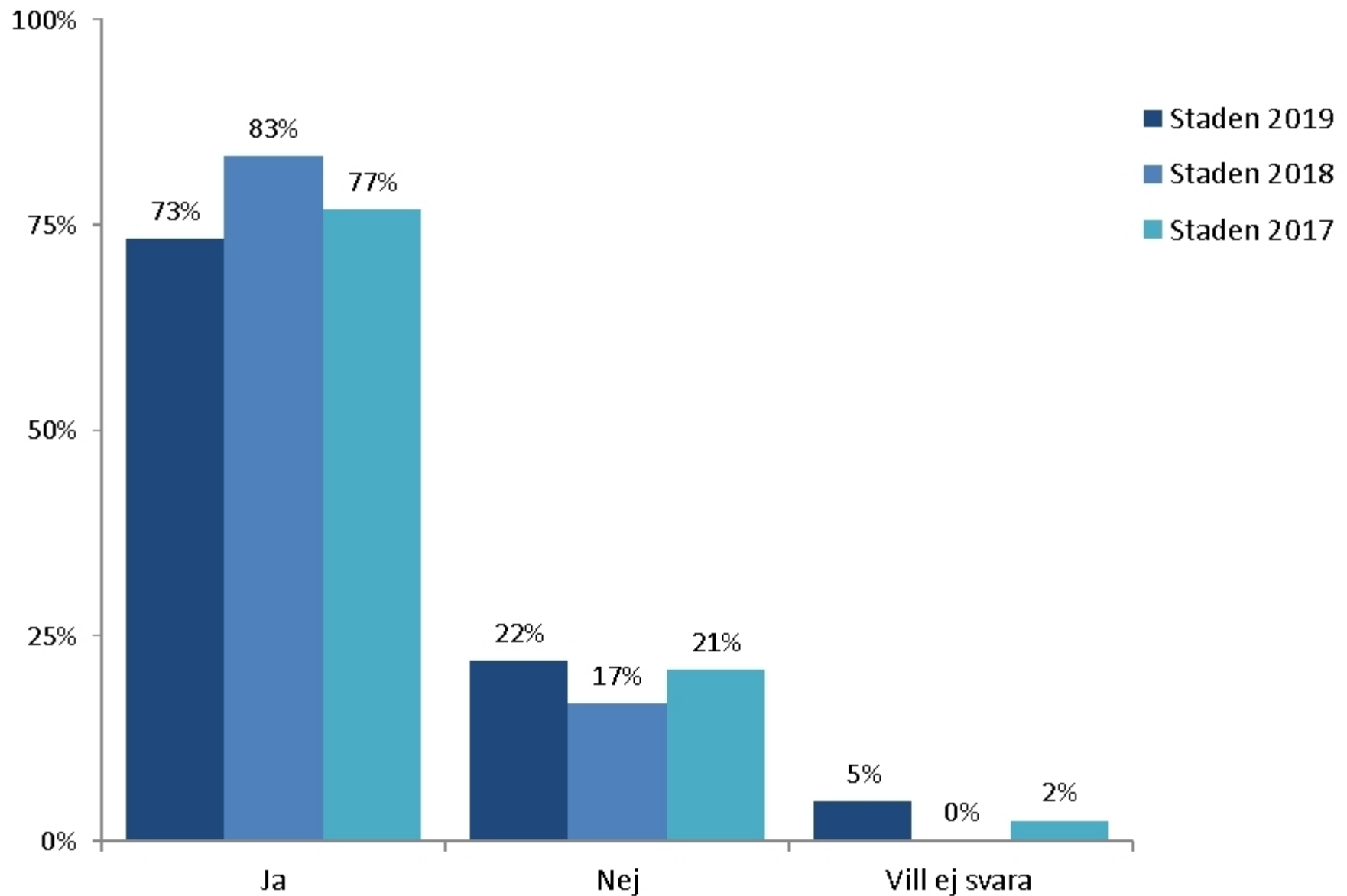


Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre? (n=5)

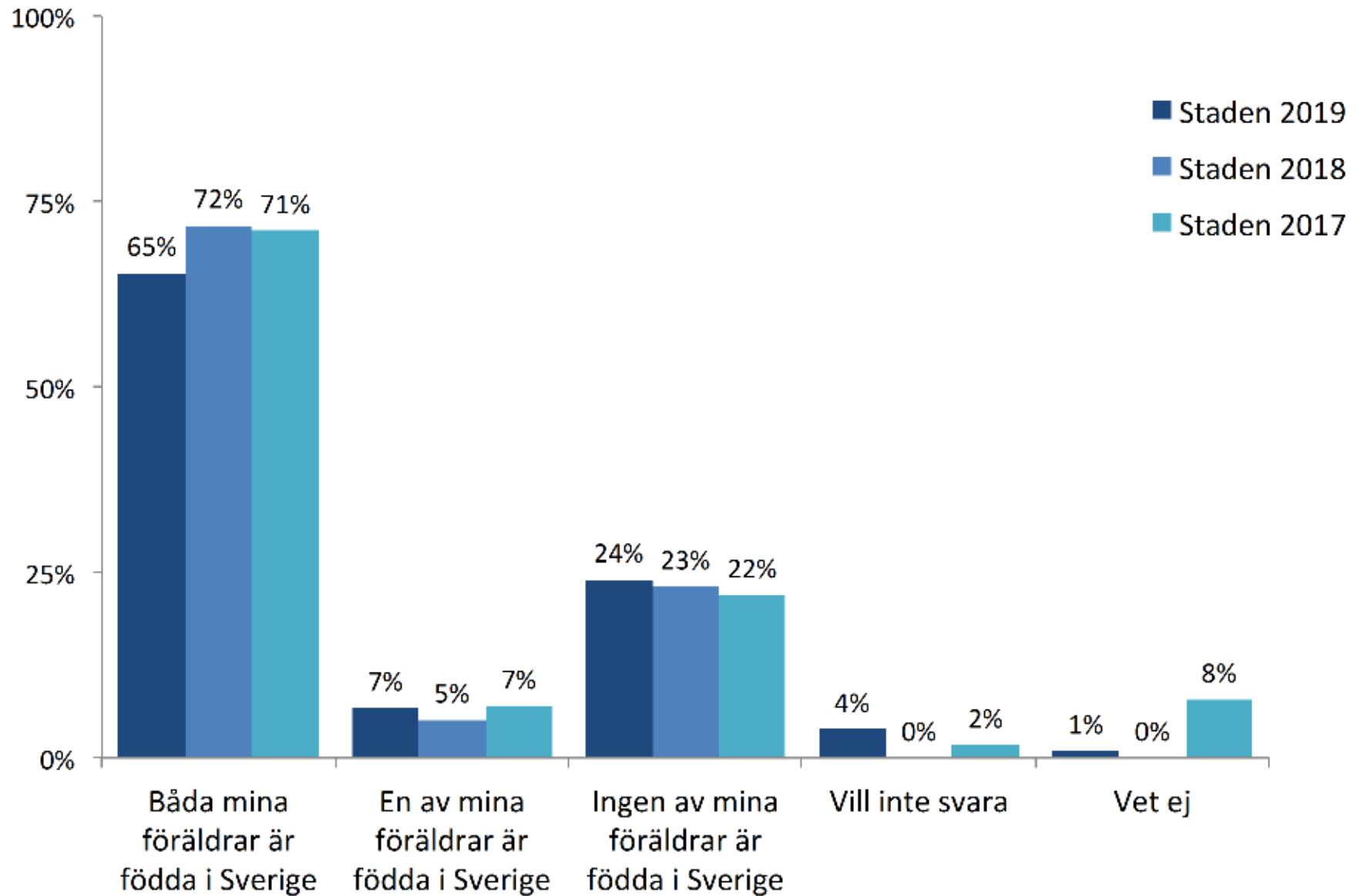
■ 2019
■ 2018
■ 2017



Är du född i Sverige?



Är dina föräldrar födda i Sverige?



Resultat per fråga över tid

Staden per år

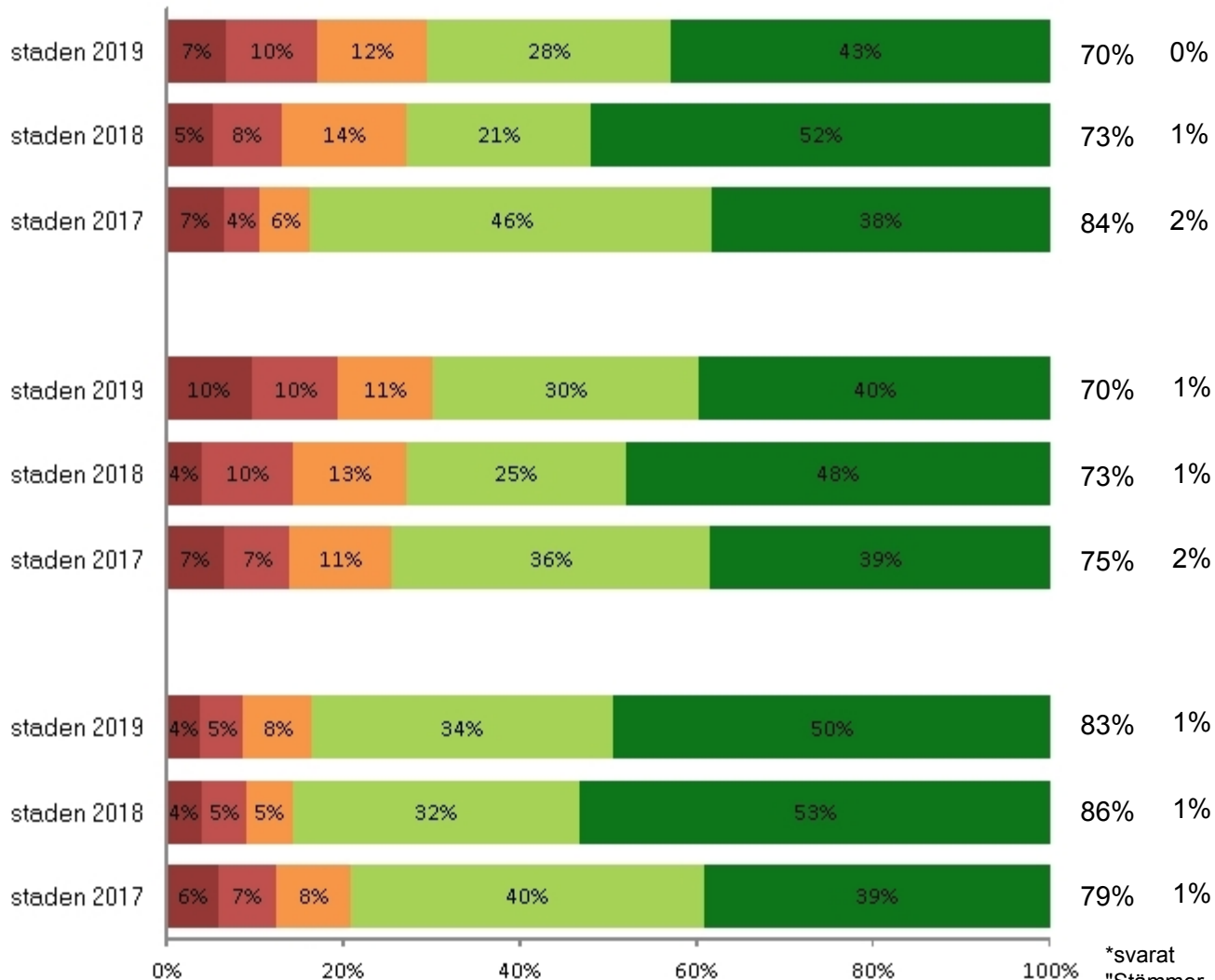
Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme

Jag är nöjd med mitt boende

Jag känner mig trygg på mitt boende

Jag blir väl bemött på mitt boende



■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

*svarat
"Stämmer
ganska bra" och
"Stämmer helt"

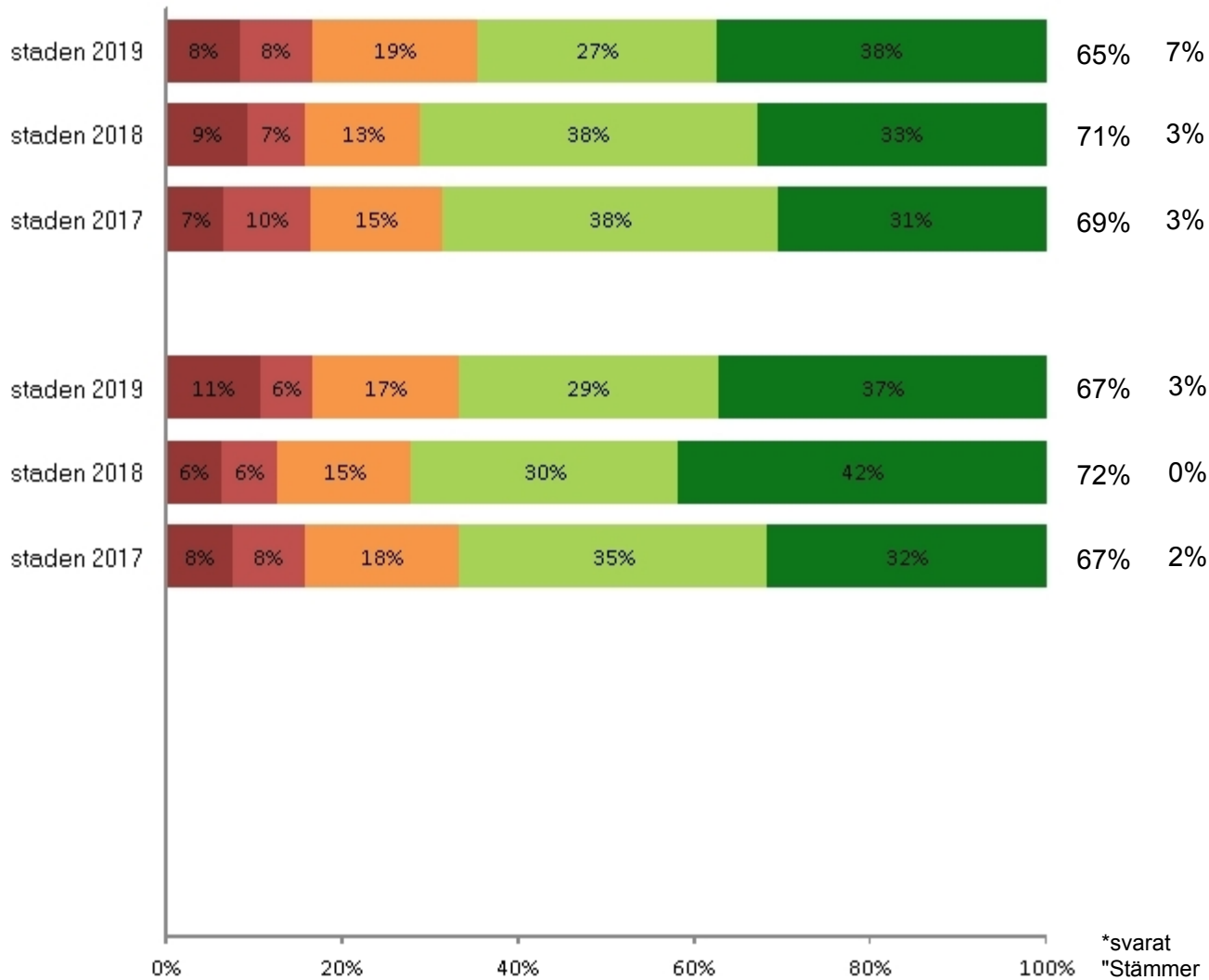
Staden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Mina möjligheter att påverka det stöd jag

Jag har inflytande över hur
det stöd jag får utförs

Personalen frågar på vilket
sätt jag vill ha stöd



■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

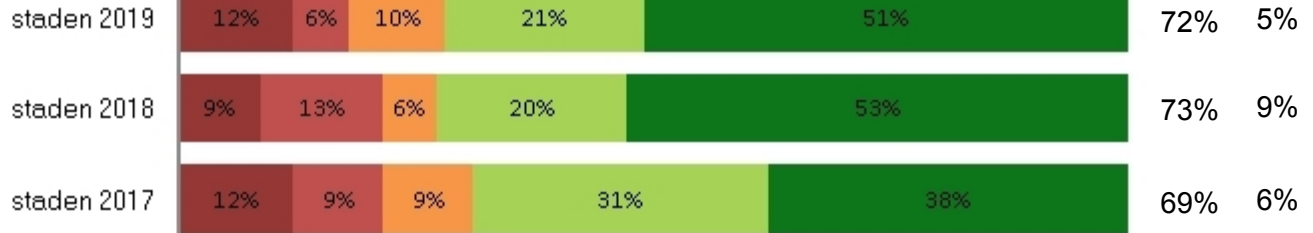
*svarat
"Stämmer
ganska bra" och
"Stämmer helt"

Staden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Mina möjligheter att påverka det stöd jag

Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt boende



Jag har möjlighet till aktiviteter som jag och personalen bestämmer tillsammans, utöver vardagssysslor såsom gå och handla, diska, tvätta, städa



■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

*svarat
"Stämmer ganska bra" och
"Stämmer helt"

Staden per år

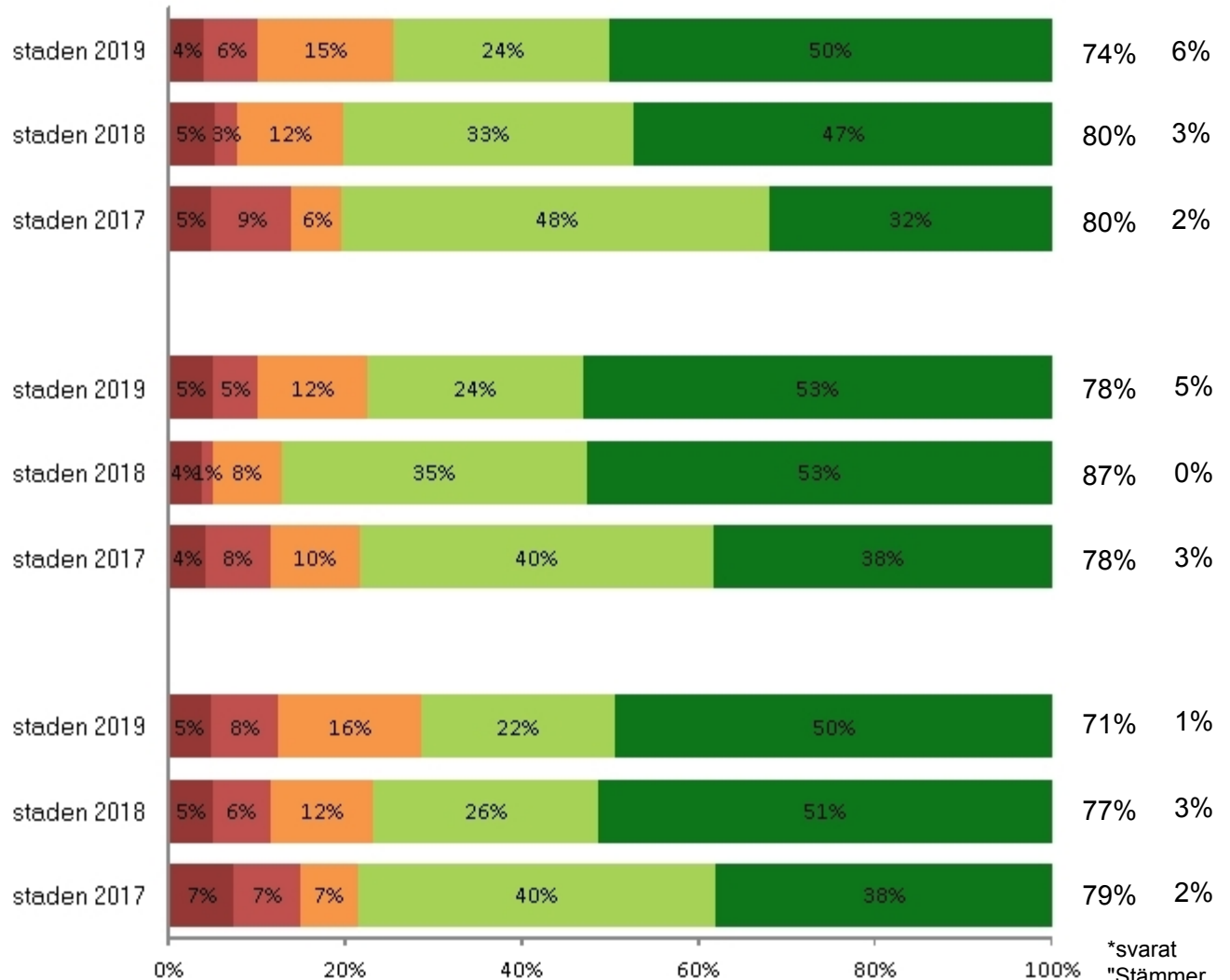
Andel
Nöjda* Vet ej

Vad jag tycker om stödet jag får

Personalen förstår vad jag behöver

Personalen på boendet vet vad jag klarar av

Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet



■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

*svarat
"Stämmer
ganska bra" och
"Stämmer helt"

Staden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Hur jag trivs med personalen



Jag litar på personalen



Jag blir bemött med respekt på mitt boende



Personalen är bra på att få mig att göra saker själv



0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

*svarat
"Stämmer
ganska bra" och
"Stämmer helt"

Staden per år

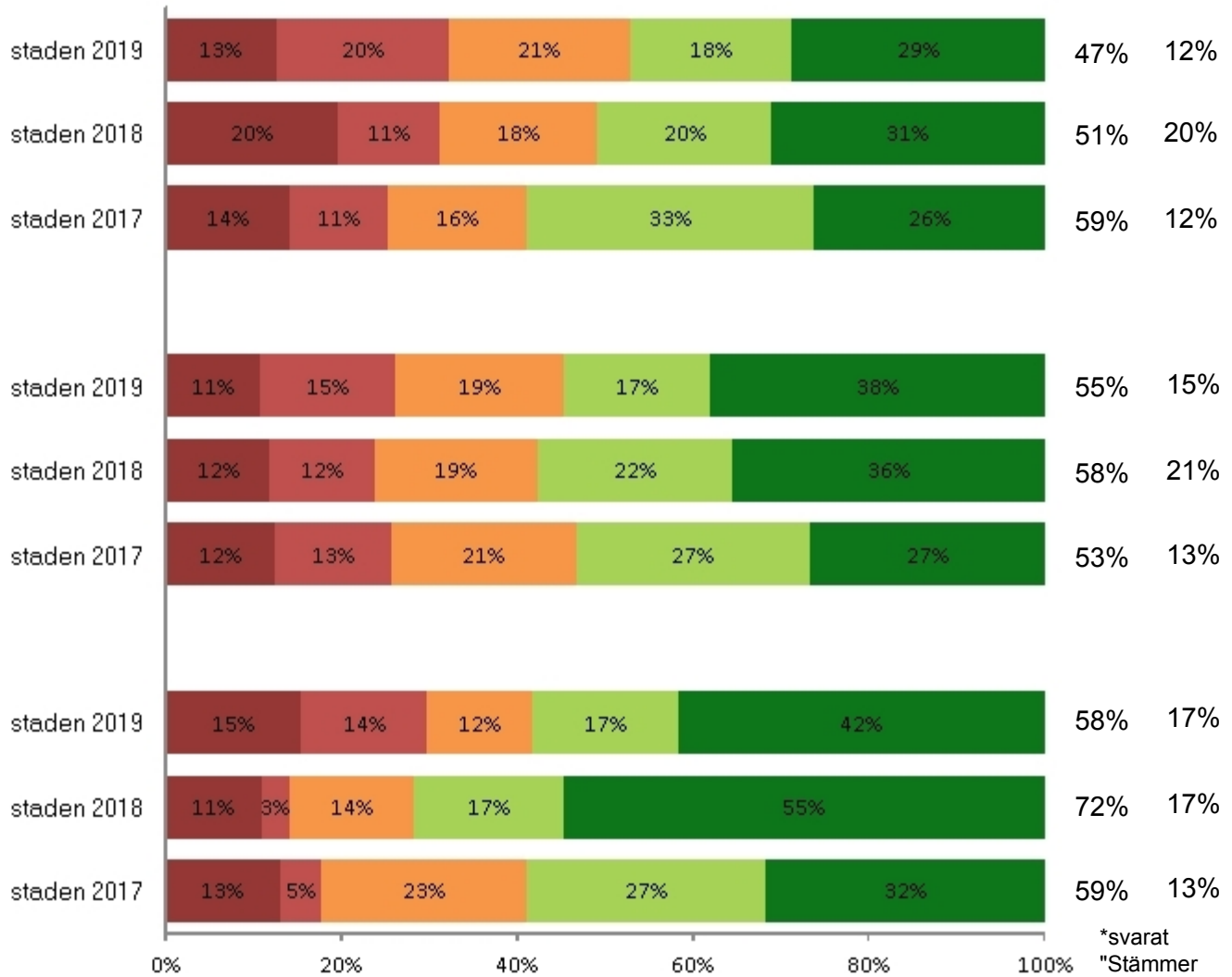
Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor om min biståndsbedömare

Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

Utredningen av mitt behov av stöd var bra (tänk på hur utredningen genomfördes)

Jag är nöjd med min biståndsbedömares bemötande



*svarat
"Stämmer ganska bra" och
"Stämmer helt"

■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

Resultat per regiform

Redovisas ej p.g.a. för få svar

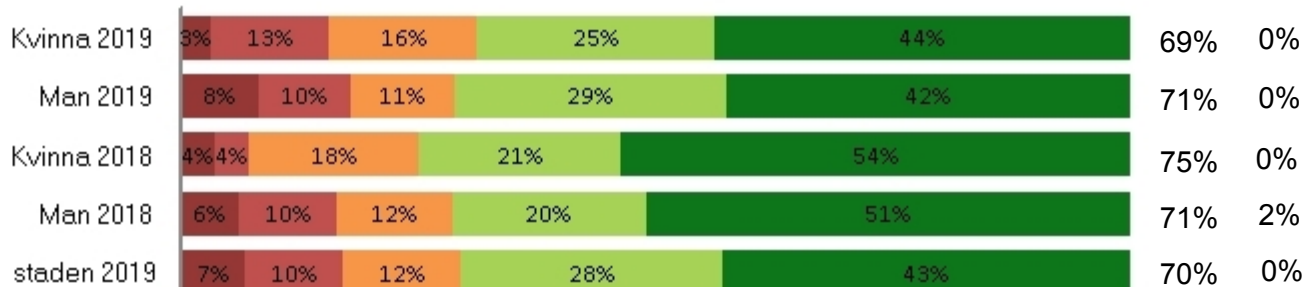
Resultat män/kvinnor

Staden per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme

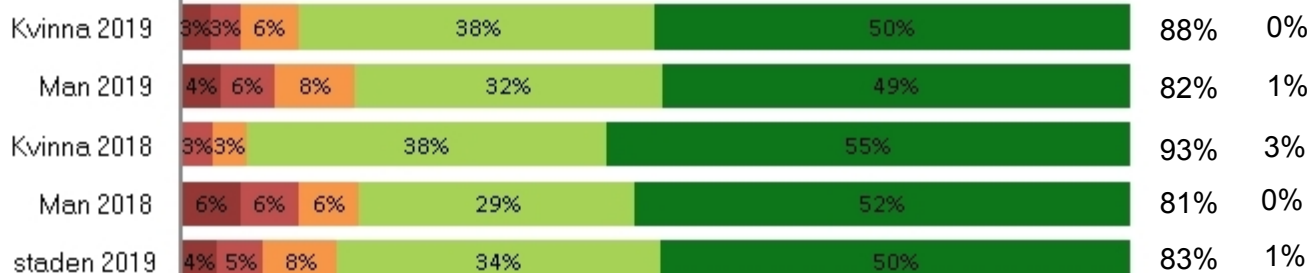
Jag är nöjd med mitt boende



Jag känner mig trygg på mitt boende



Jag blir väl bemött på mitt boende



■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

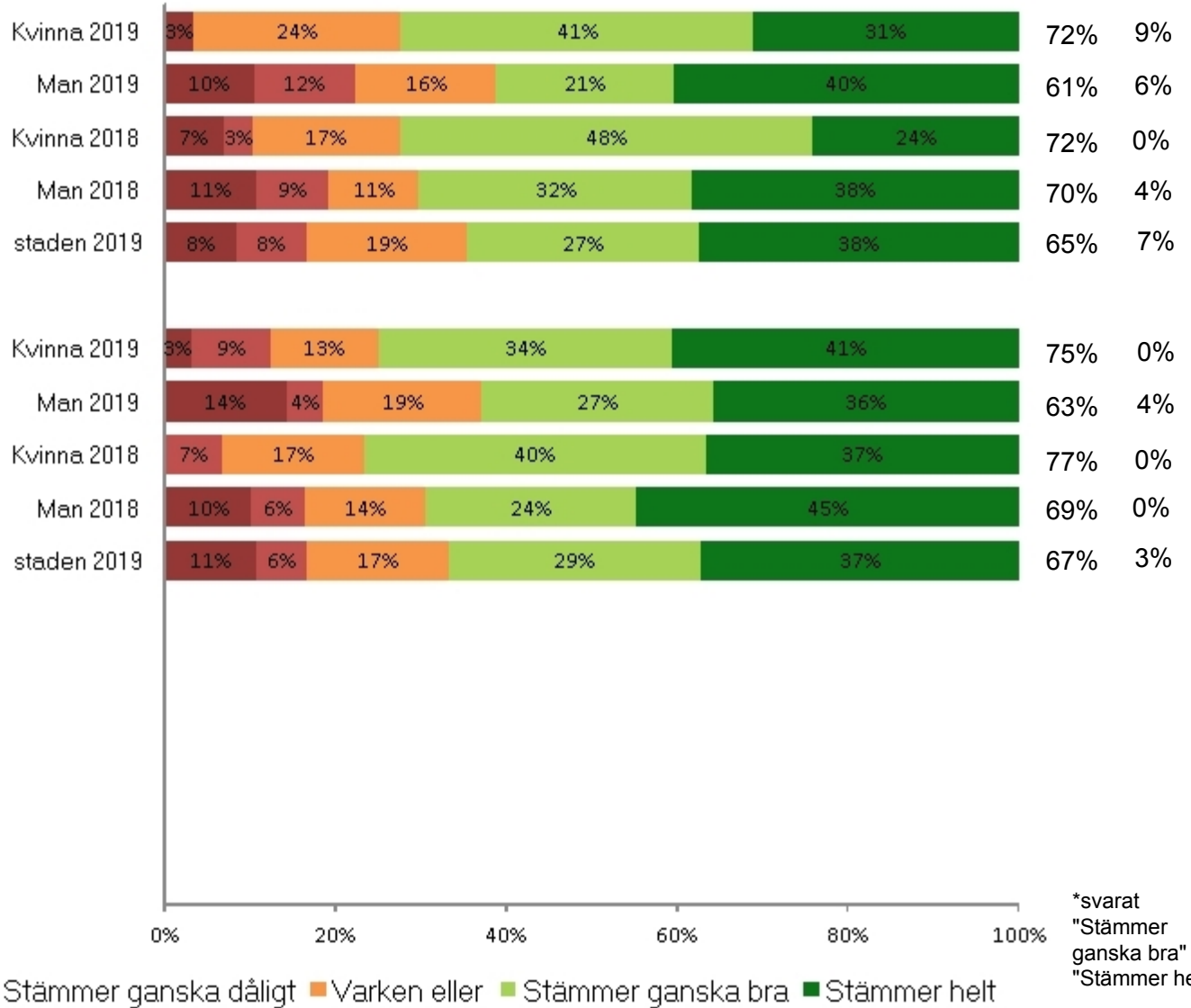
Staden per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

Mina möjligheter att påverka det stöd jag

Jag har inflytande
över hur det stöd jag
får utförs

Personalen frågar på
vilket sätt jag vill ha
stöd



*svarat
"Stämmer
ganska bra" och
"Stämmer helt"

Staden per kön

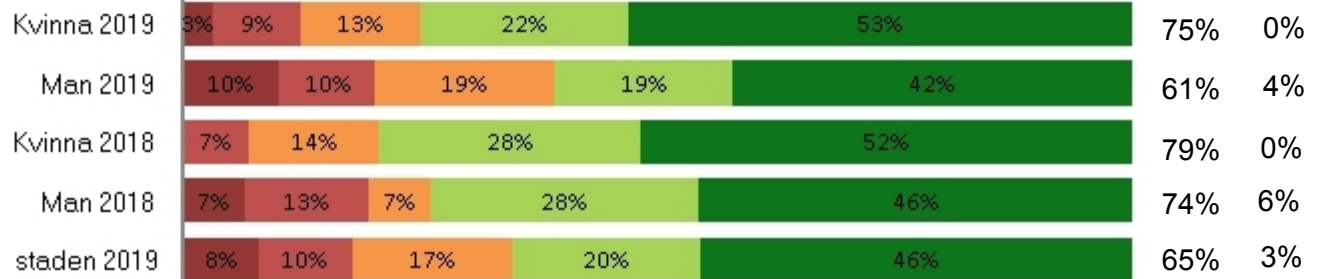
Andel
Nöjda* Vet ej

Mina möjligheter att påverka det stöd jag

Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt boende



Jag har möjlighet till aktiviteter som jag och personalen bestämmer tillsammans, utöver vardagssysslor såsom gå och handla, diska, tvätta, städa



■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Staden per kön

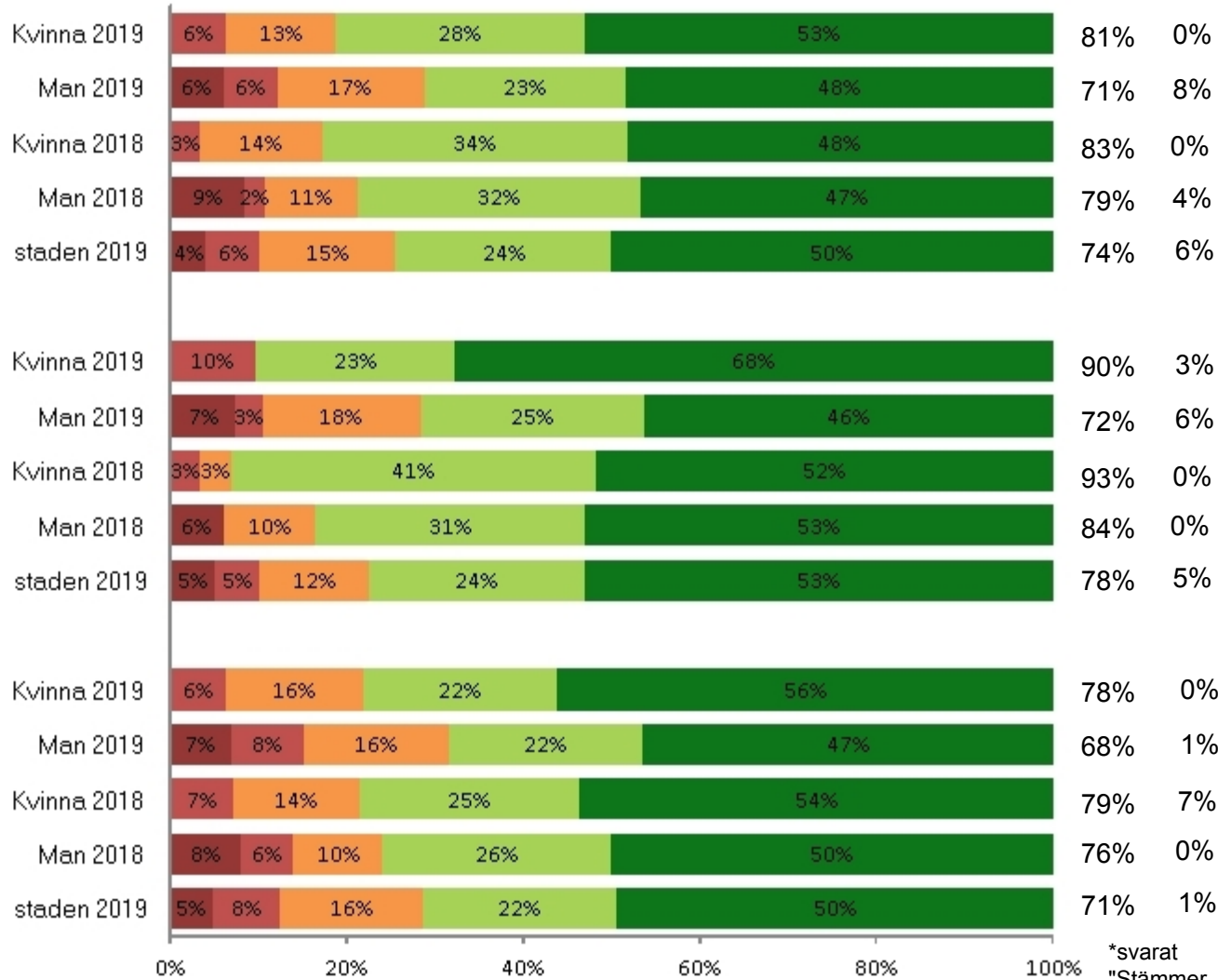
Andel
Nöjda* Vet ej

Vad jag tycker om stödet jag får

Personalen förstår
vad jag behöver

Personalen på
boendet vet vad jag
klarar av

Jag är nöjd med det
stöd jag får på
boendet



■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Staden per kön

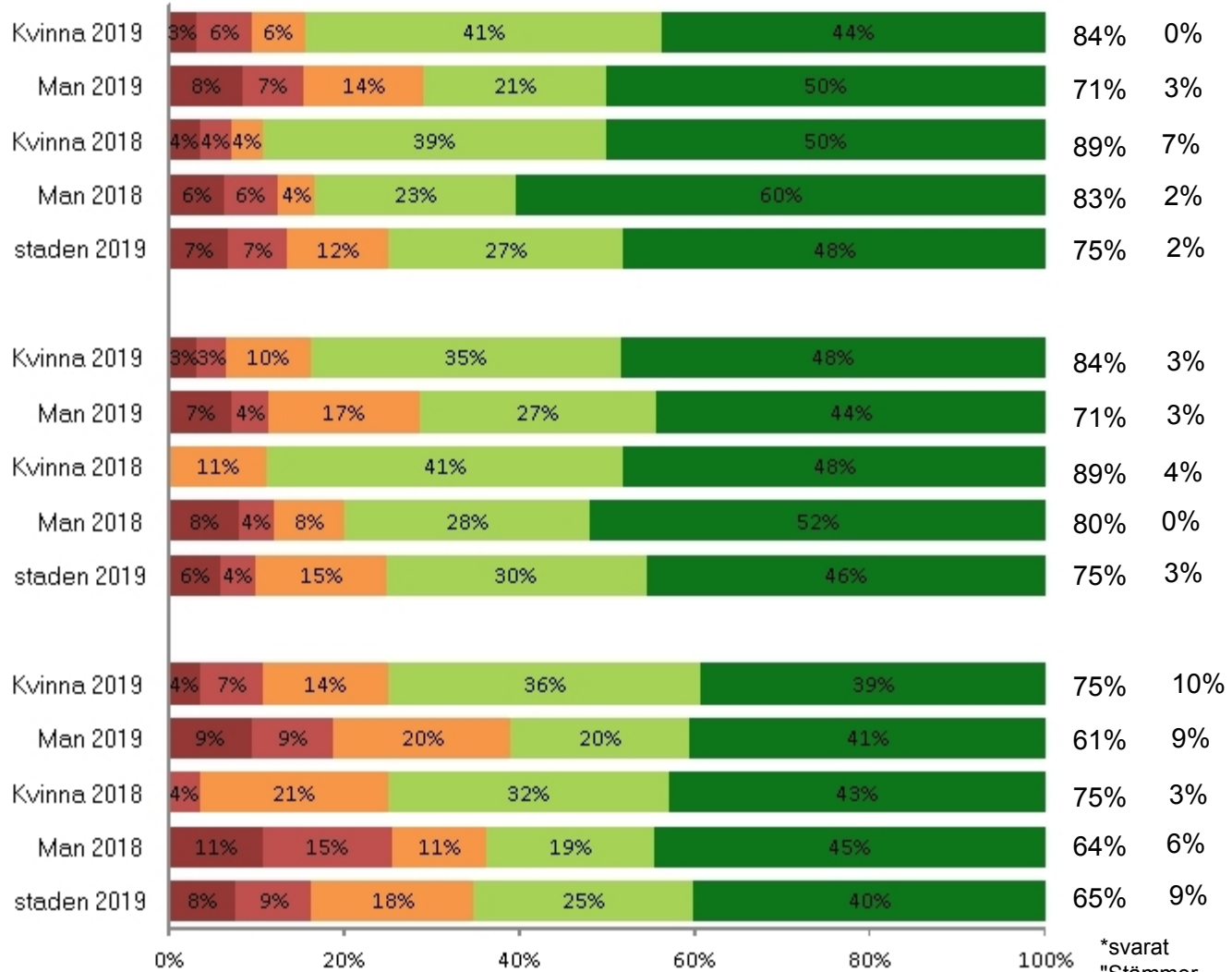
Andel
Nöjda* Vet ej

Hur jag trivs med personalen

Jag litar på
personalen

Jag blir bemött med
respekt på mitt
boende

Personalen är bra på
att få mig att göra
saker själv



■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Staden per kön

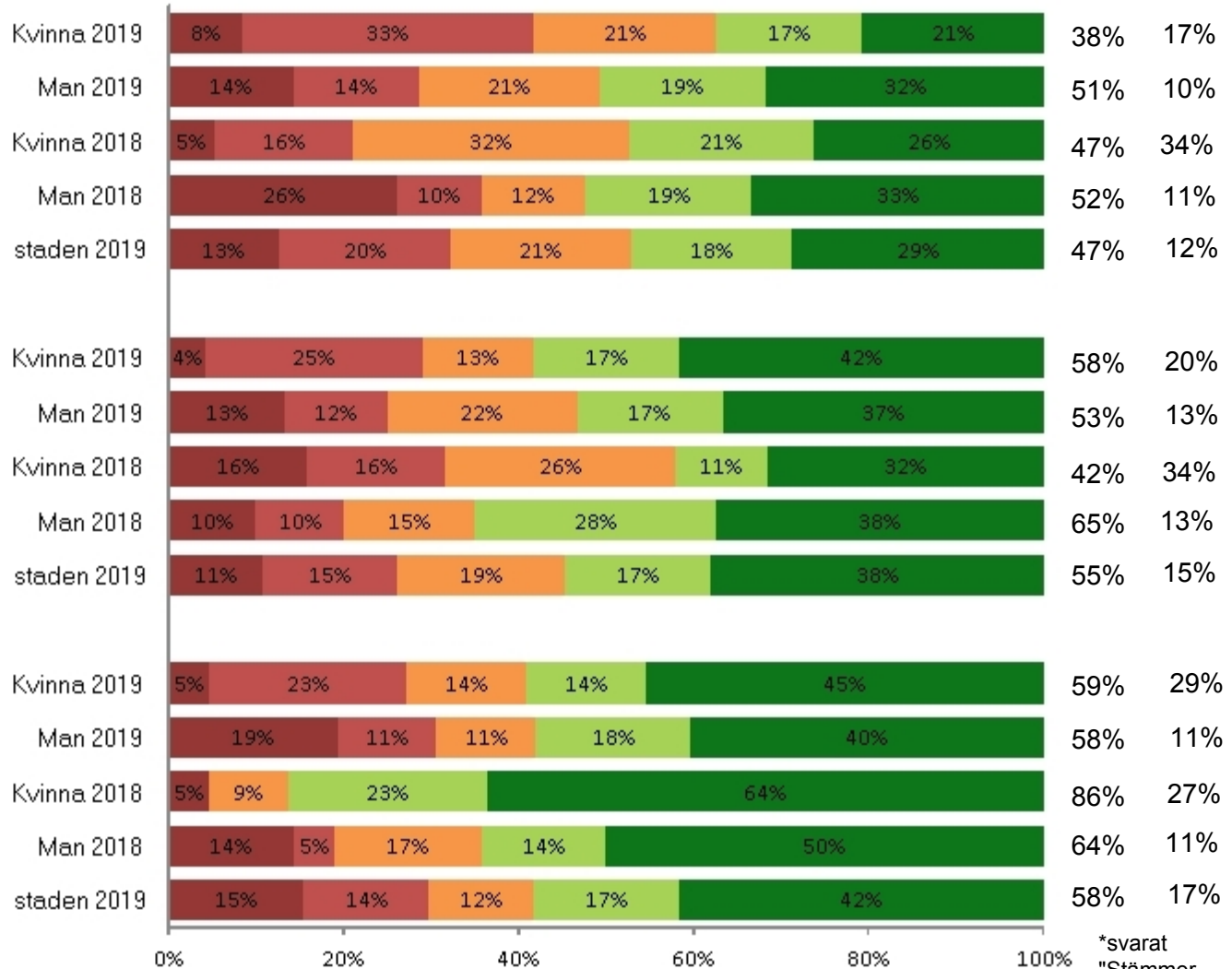
Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor om min biståndsbedömare

Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

Utredningen av mitt behov av stöd var bra (tänk på hur utredningen genomfördes)

Jag är nöjd med min biståndsbedömares bemötande



■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Resultat svarsmetod

För att möjliggöra redovisning har svarsalternativen "Nej, tillsammans med anhörig, vän eller annan person" och "Nej, någon annan har svarat åt mig" har svarat åt mig slagits ihop till ett gemensamt alternativ "Ej svarat själv".

Staden per svarsmetod

Andel
Nöjda* Vet ej

Sammanfattande omdöme

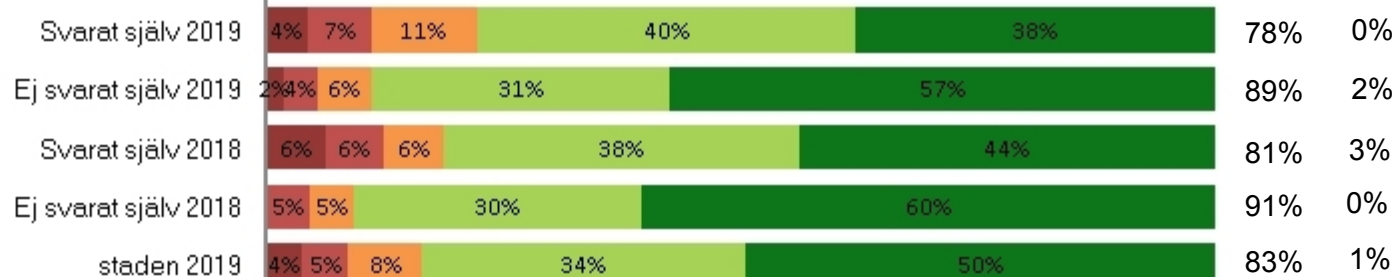
Jag är nöjd med mitt boende



Jag känner mig trygg på mitt boende



Jag blir väl bemött på mitt boende

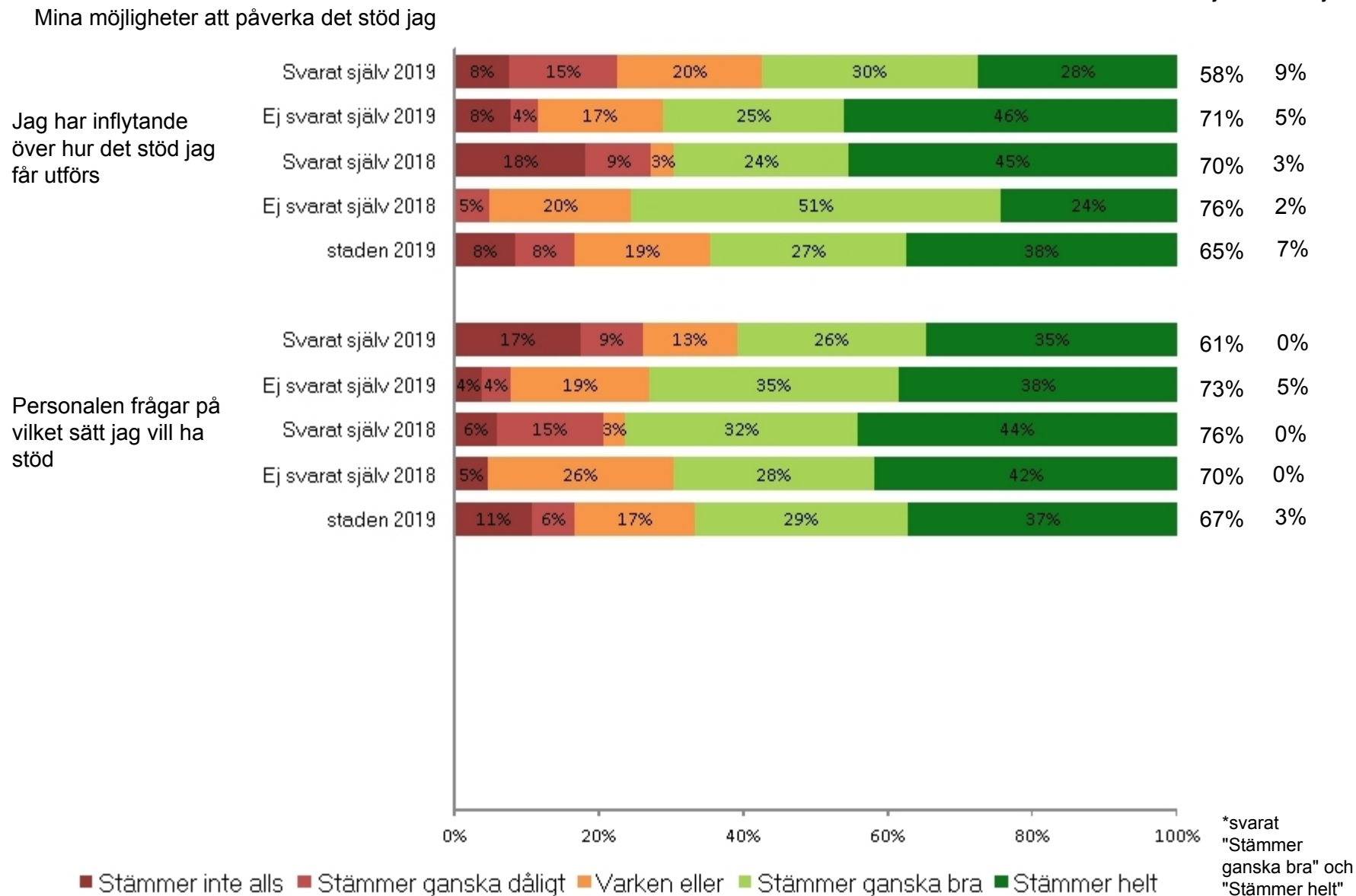


■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Staden per svarsmetod

Andel
Nöjda* Vet ej



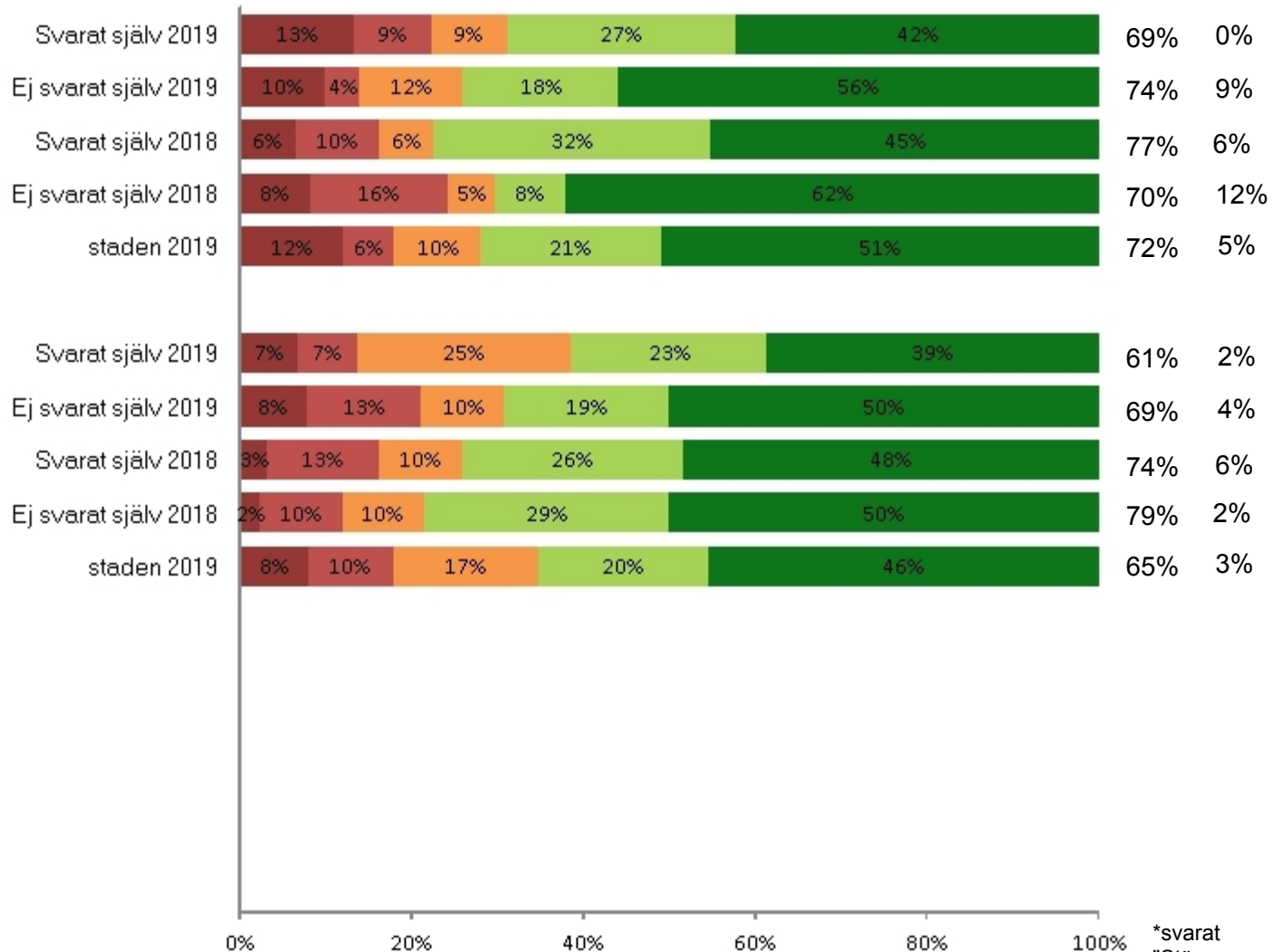
Staden per svarmetod

Andel
Nöjda* Vet ej

Mina möjligheter att påverka det stöd jag

Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt boende

Jag har möjlighet till aktiviteter som jag och personalen bestämmer tillsammans, utöver vardagssysslor såsom gå och handla, diska, tvätta, städa



■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Staden per svarsmetod

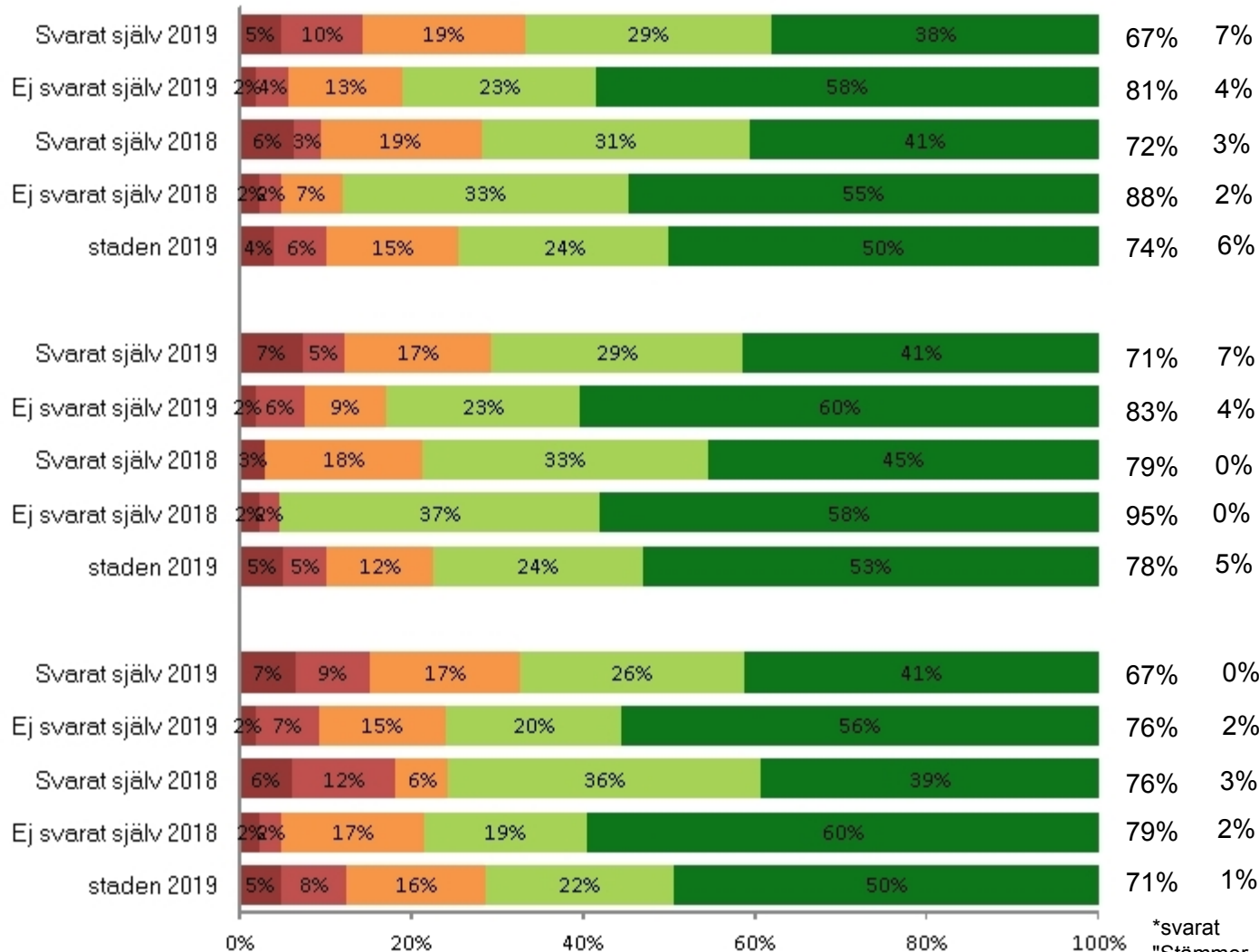
Andel
Nöjda* Vet ej

Vad jag tycker om stödet jag får

Personalen förstår
vad jag behöver

Personalen på
boendet vet vad jag
klarar av

Jag är nöjd med det
stöd jag får på
boendet



■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

*svarat
"Stämmer
ganska bra" och
"Stämmer helt"

Staden per svarsmetod

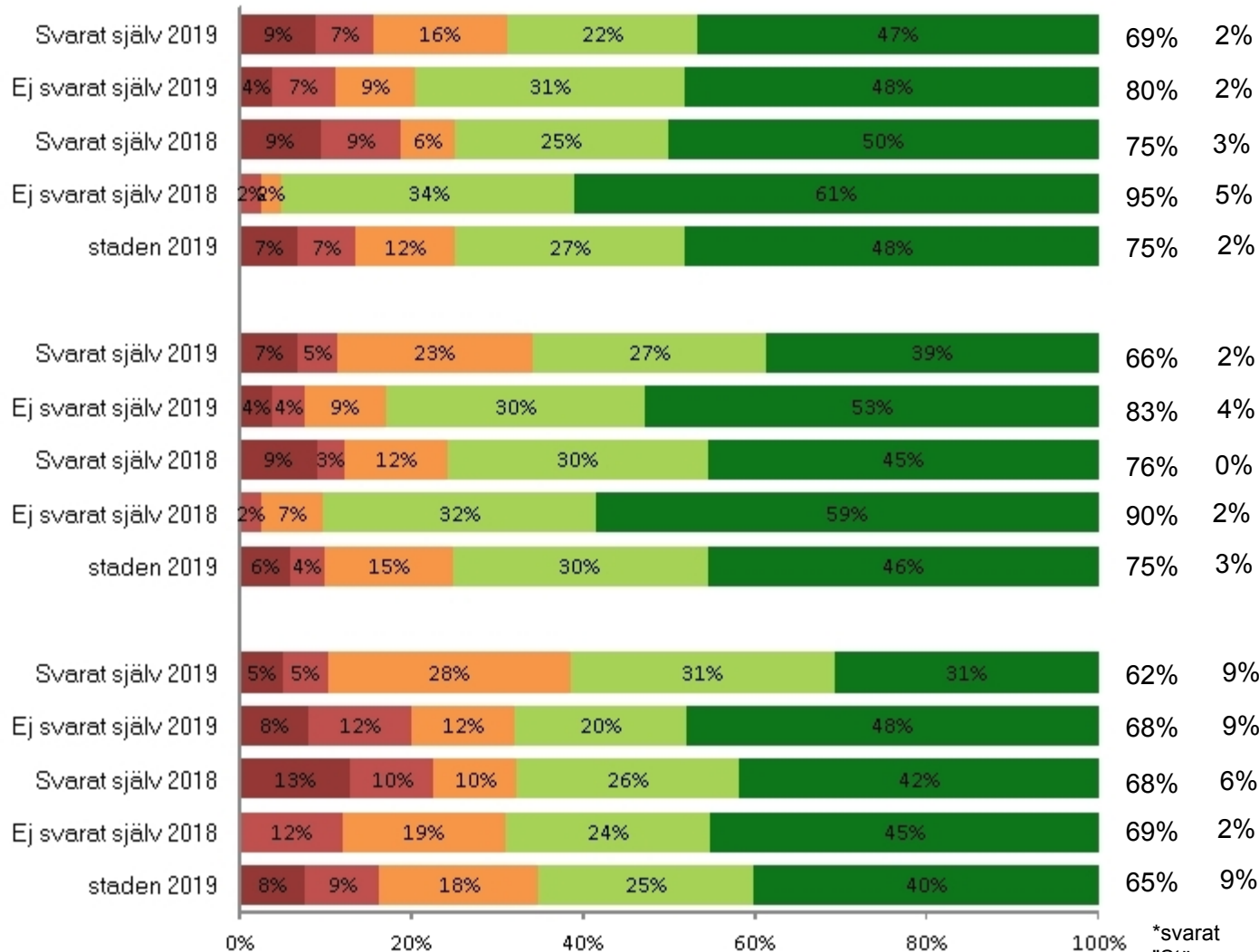
Andel
Nöjda* Vet ej

Hur jag trivs med personalen

Jag litar på personalen

Jag blir bemött med respekt på mitt boende

Personalen är bra på att få mig att göra saker själv



■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

Staden per svarsmetod

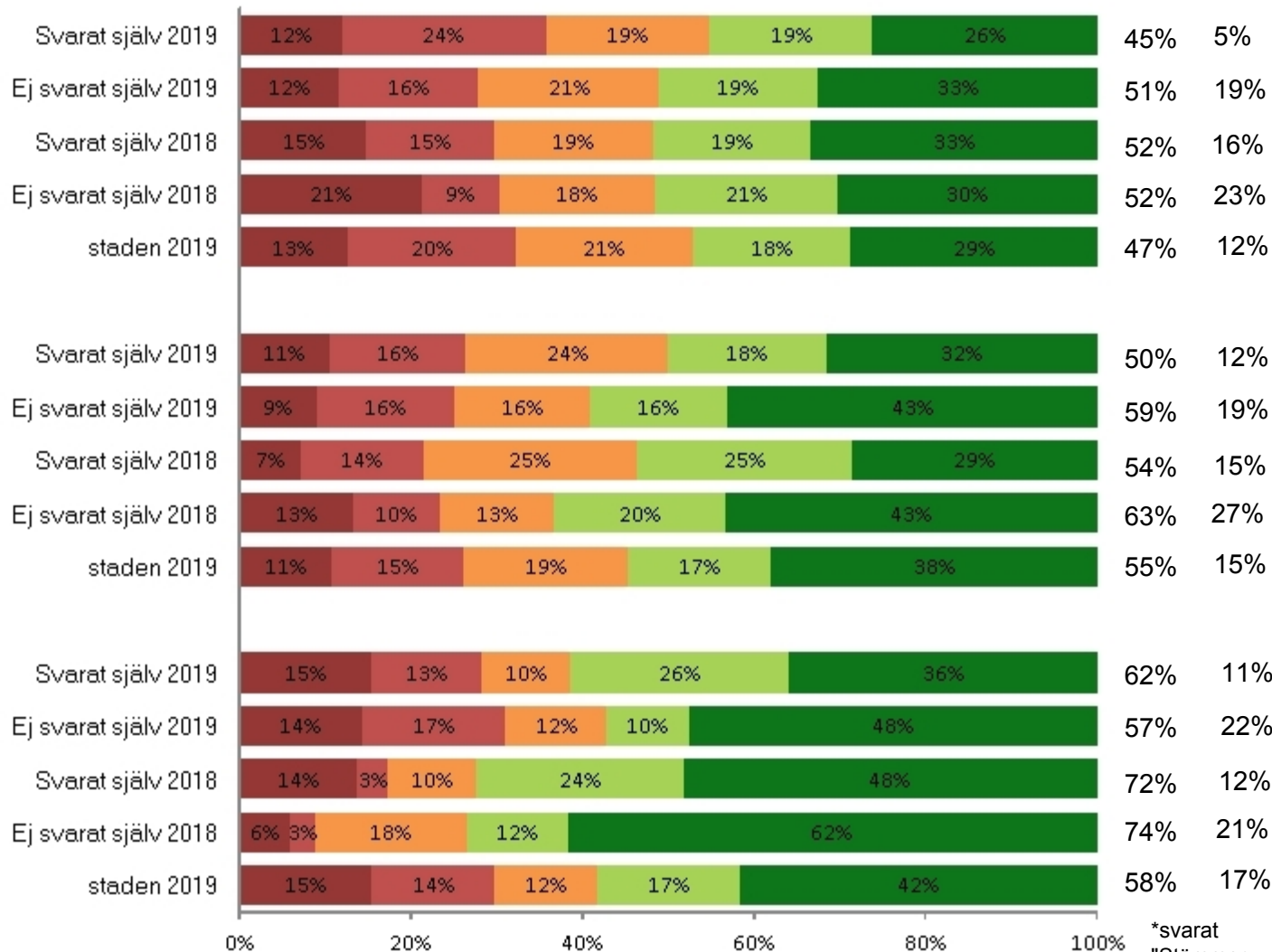
Andel
Nöjda* Vet ej

Frågor om min biståndsbedömare

Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare

Utredningen av mitt behov av stöd var bra (tänk på hur utredningen genomfördes)

Jag är nöjd med min biståndsbedömares bemötande



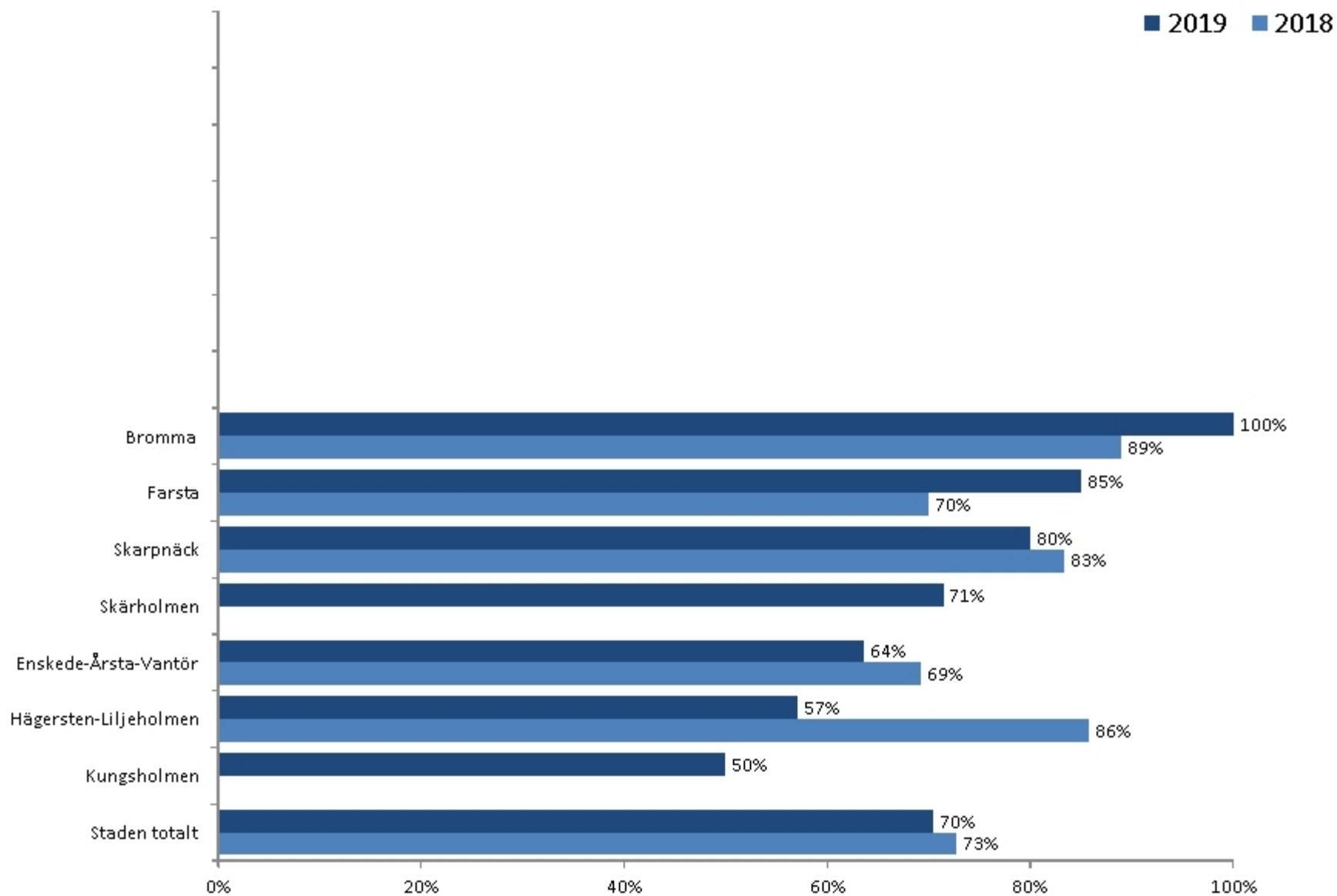
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

*svarat "Stämmer ganska bra" och "Stämmer helt"

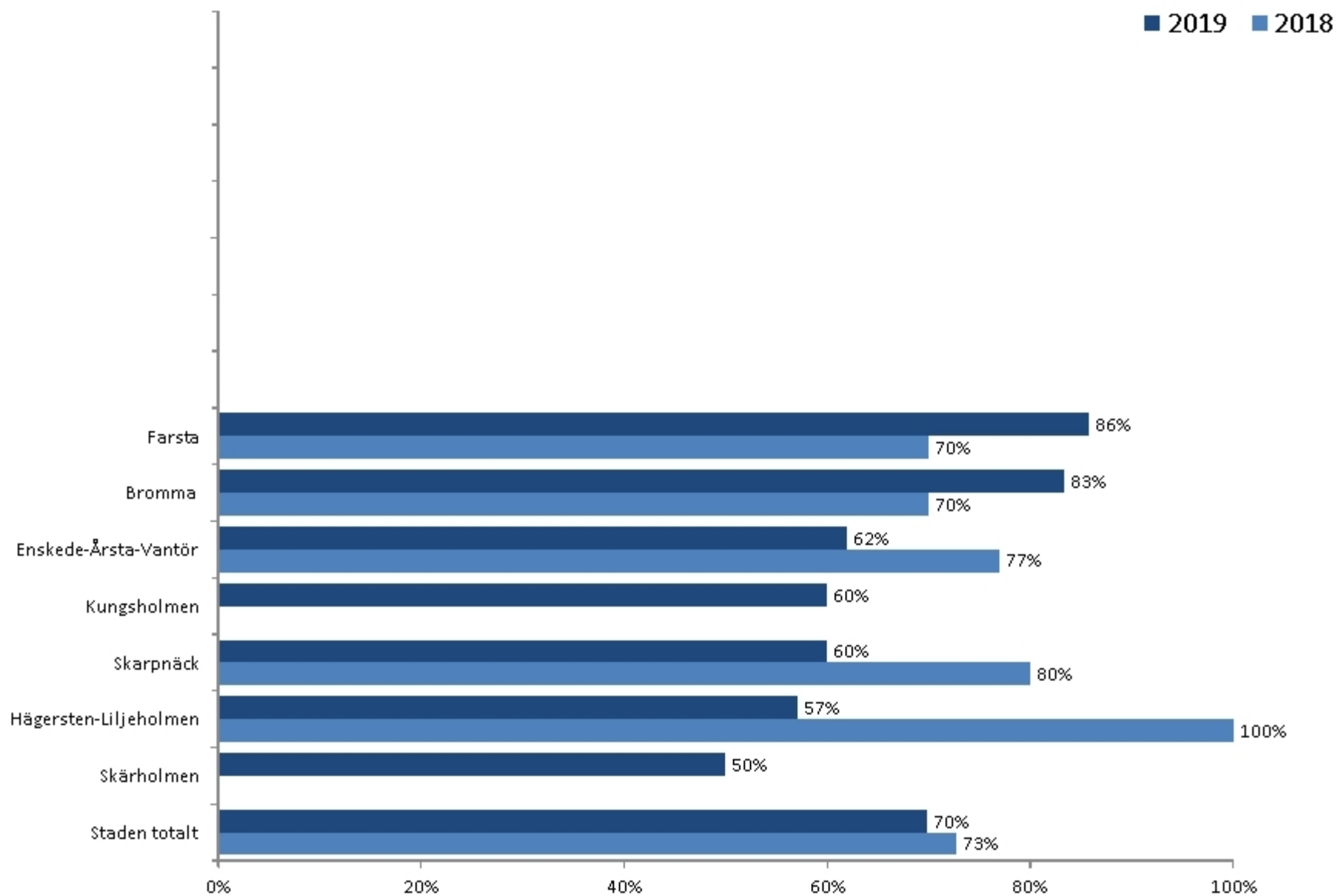
Andel nöjda per stadsdelsnämnd

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

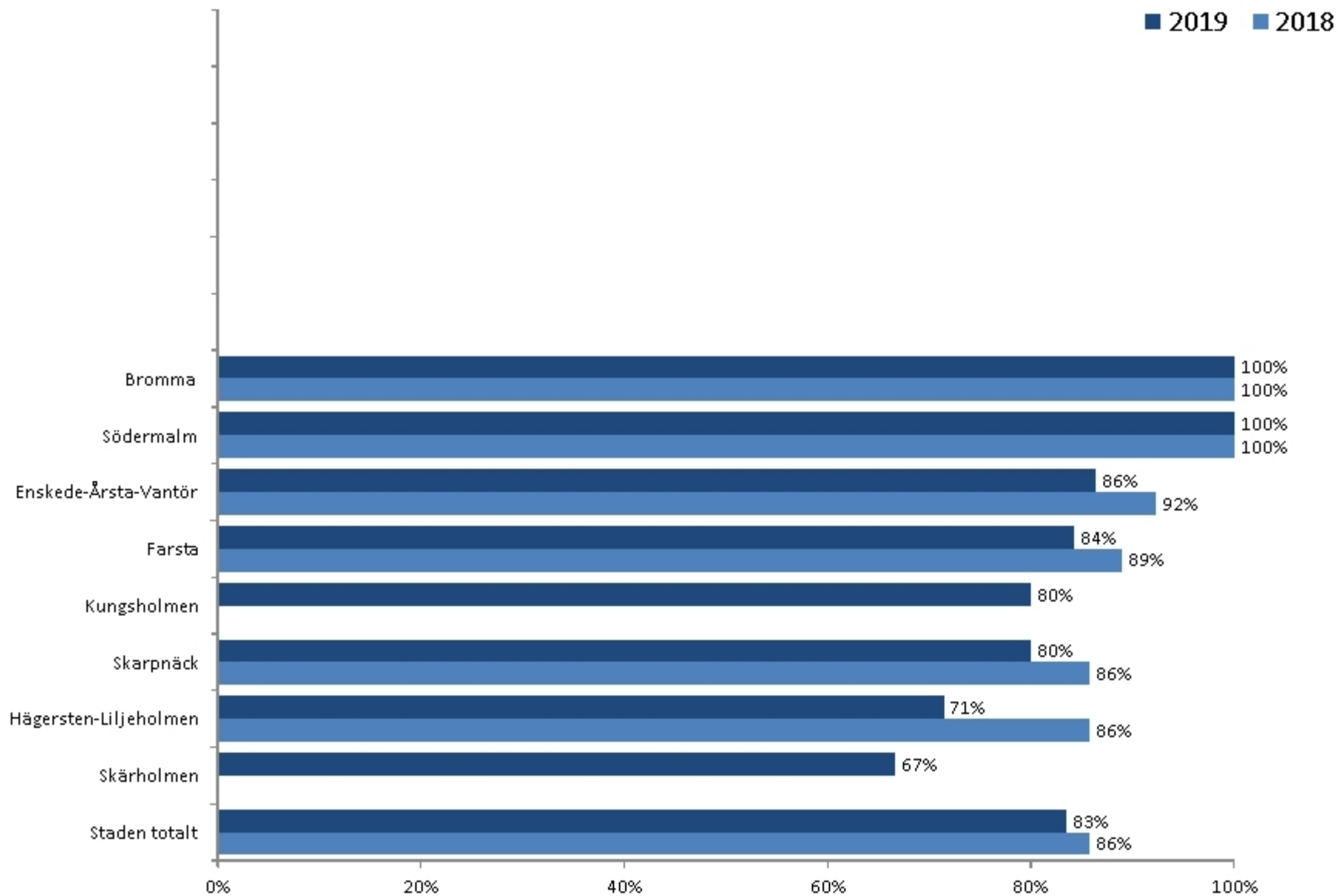
Jag är nöjd med mitt boende



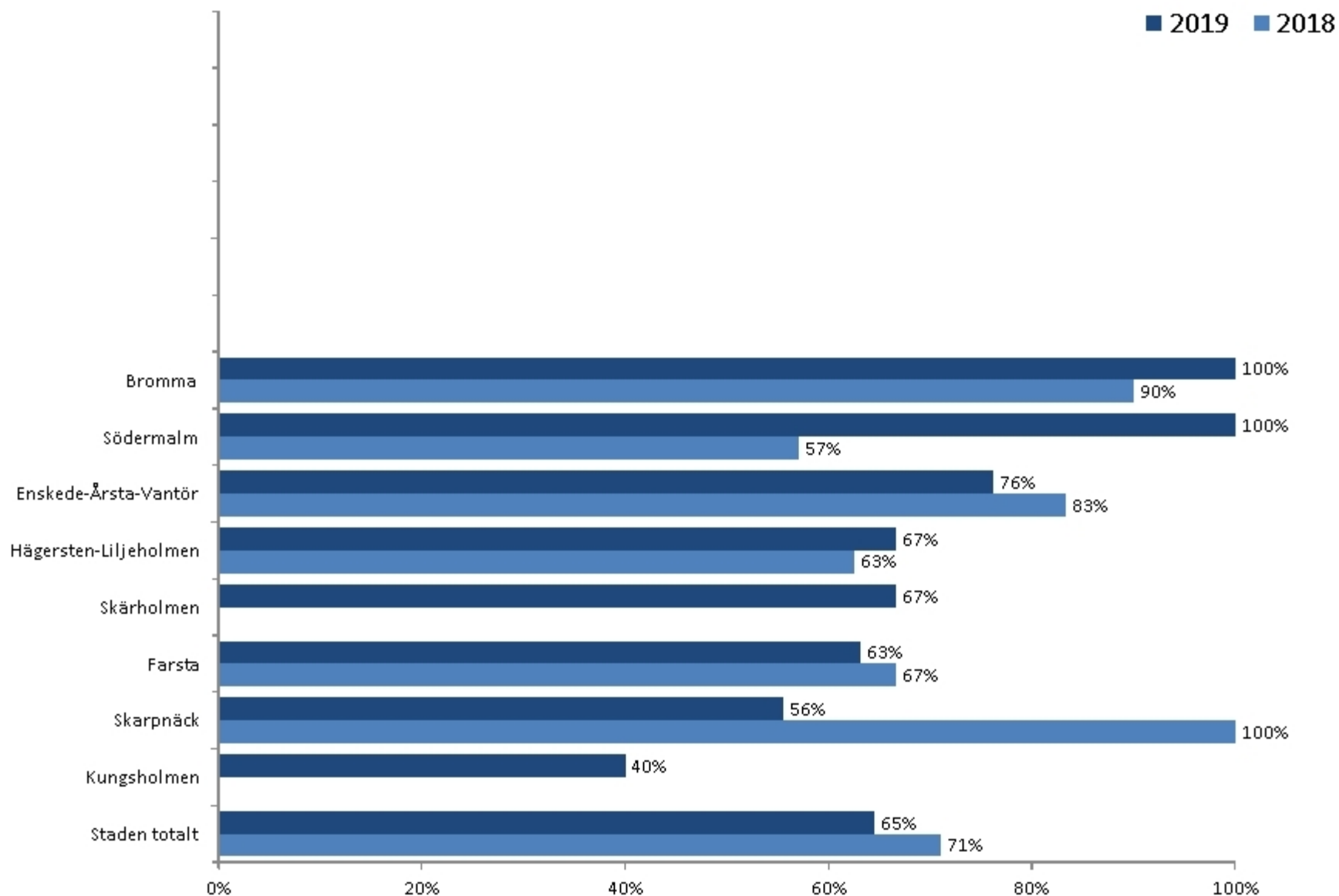
Jag känner mig trygg på mitt boende



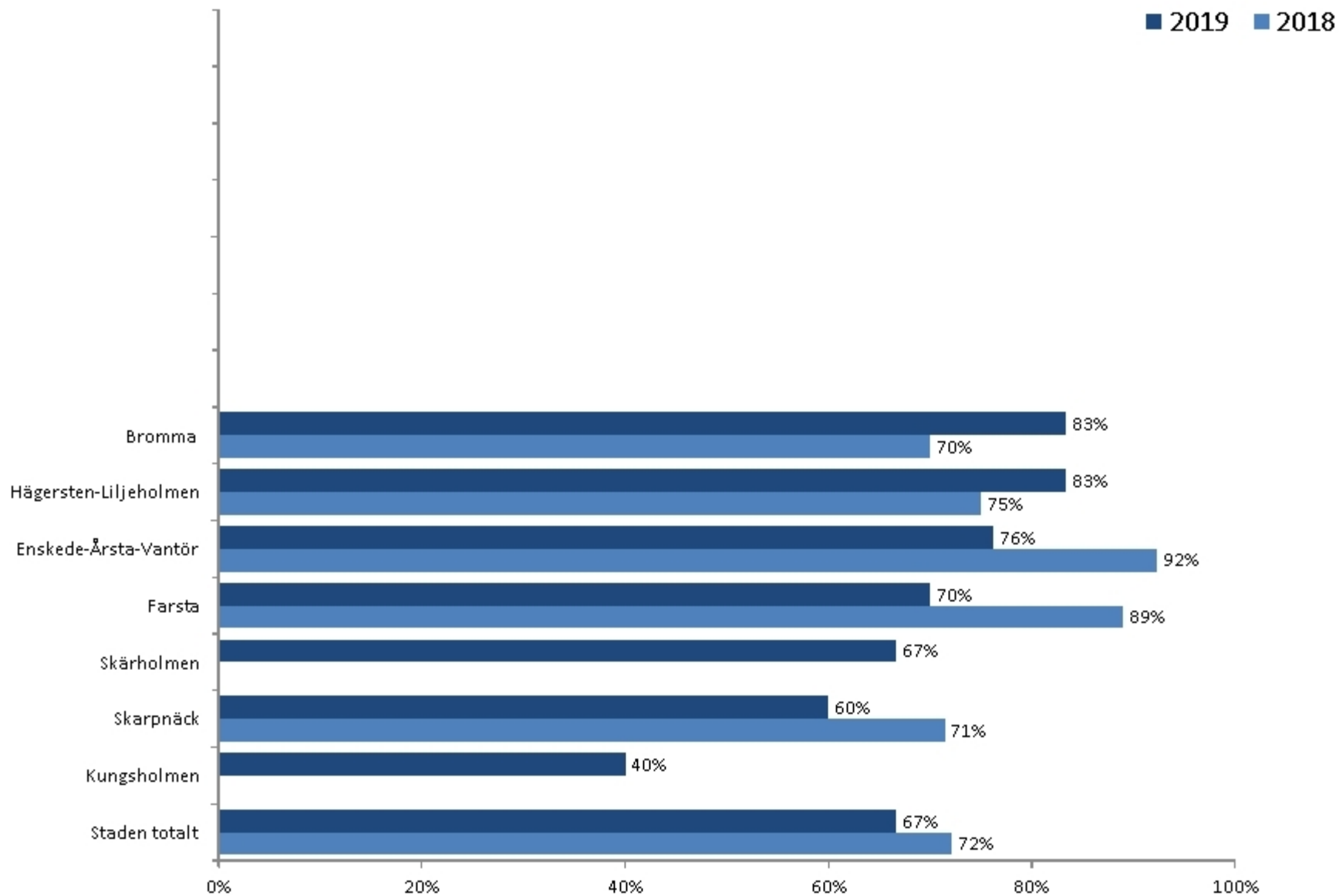
Jag blir väl bemött på mitt boende



Jag har inflytande över hur det stöd jag får utförs

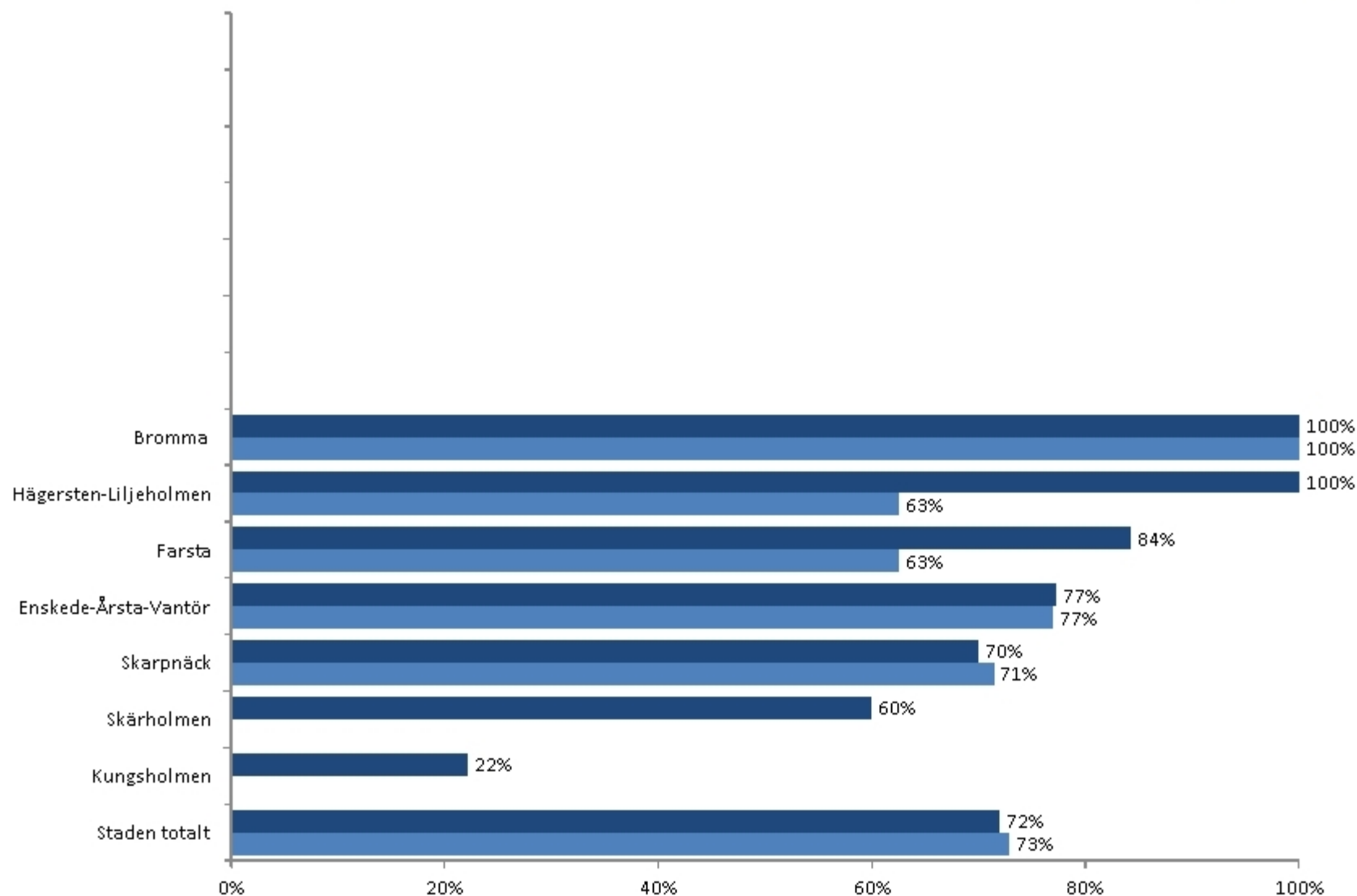


Personalen frågar på vilket sätt jag vill ha stöd



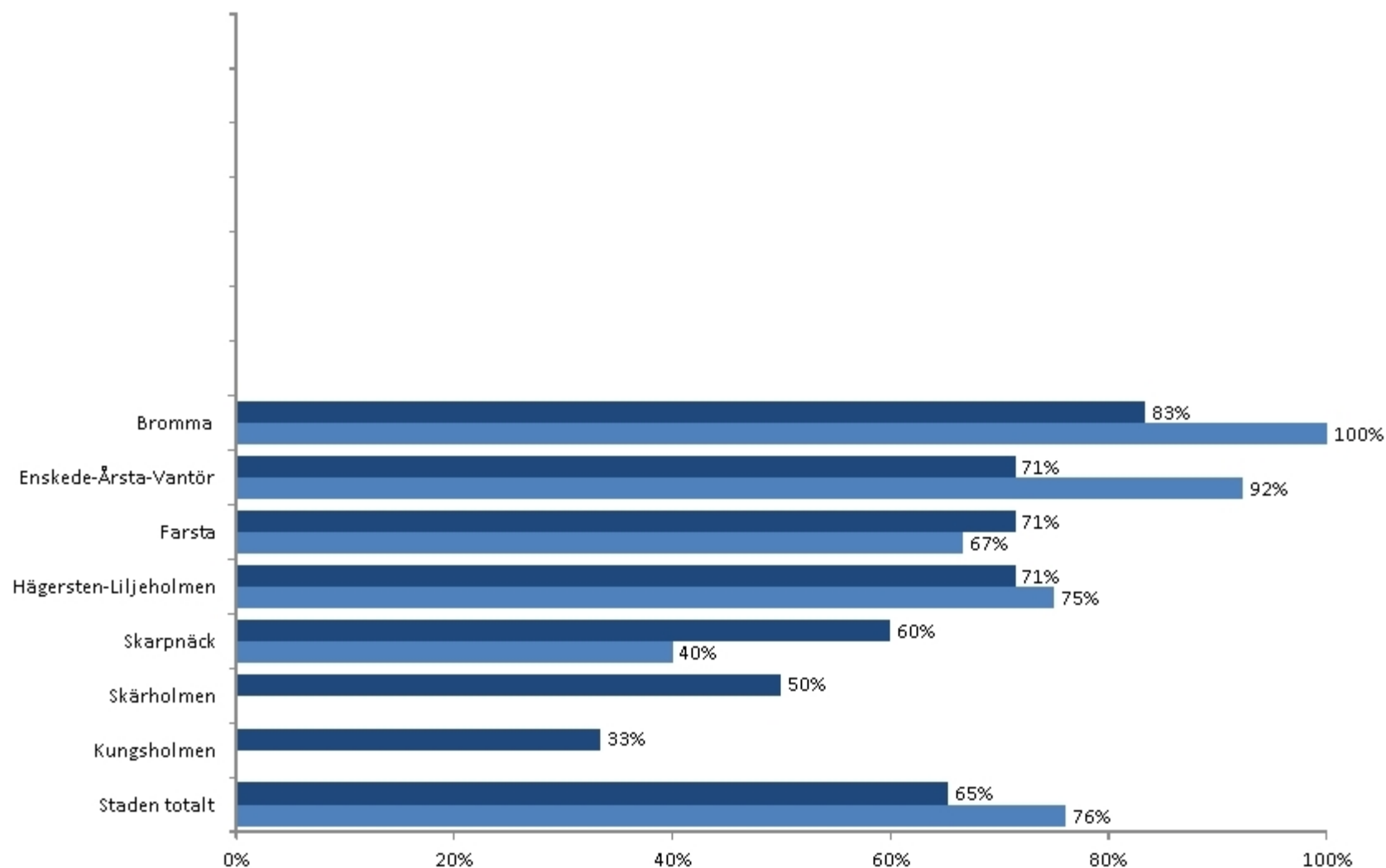
Jag vet vart jag ska vända mig om jag vill lämna synpunkter och klagomål på mitt boende

■ 2019 ■ 2018

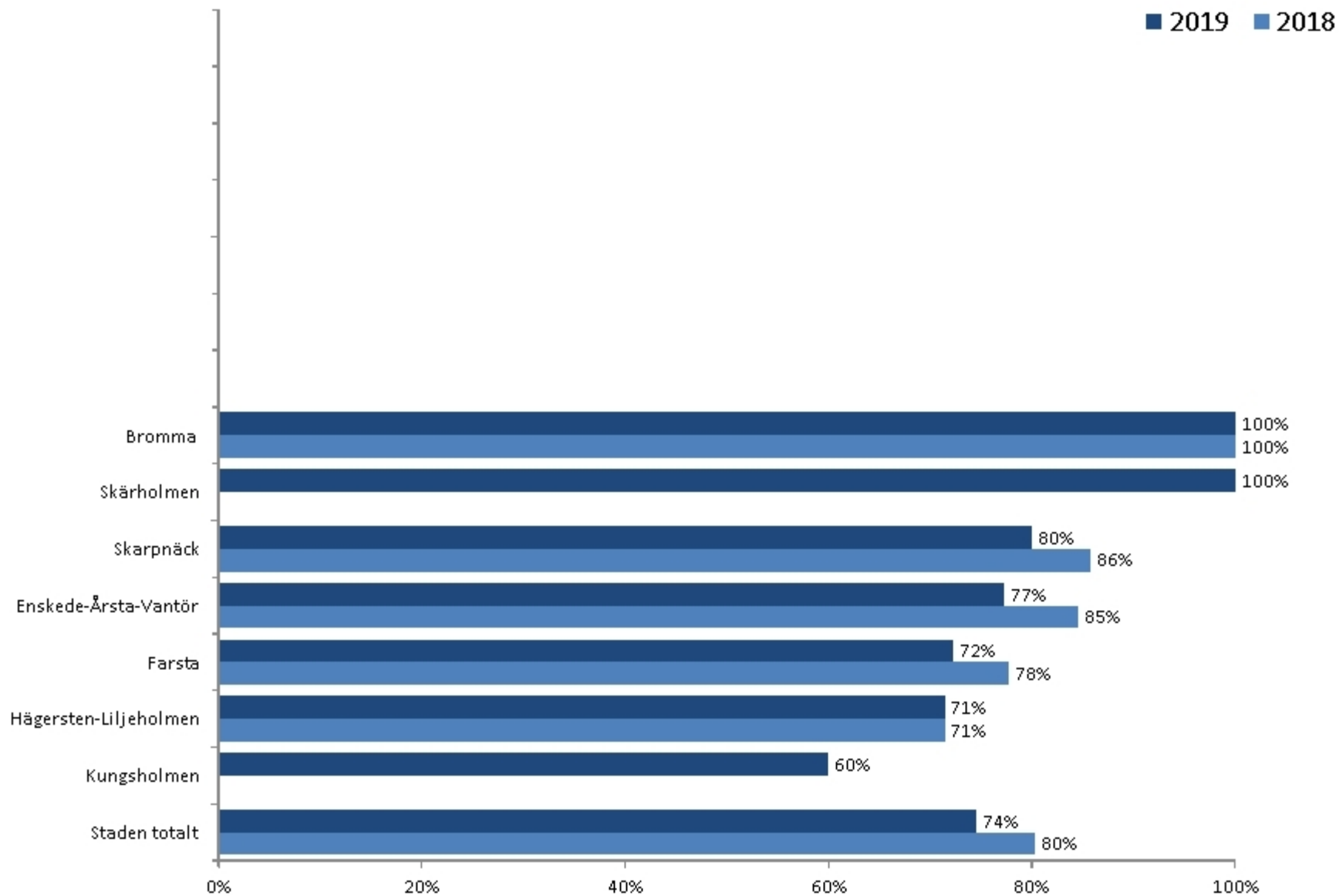


Jag har möjlighet till aktiviteter som jag och personalen bestämmer tillsammans, utöver vardagssysslor såsom gå och handla, diska, tvätta, städa

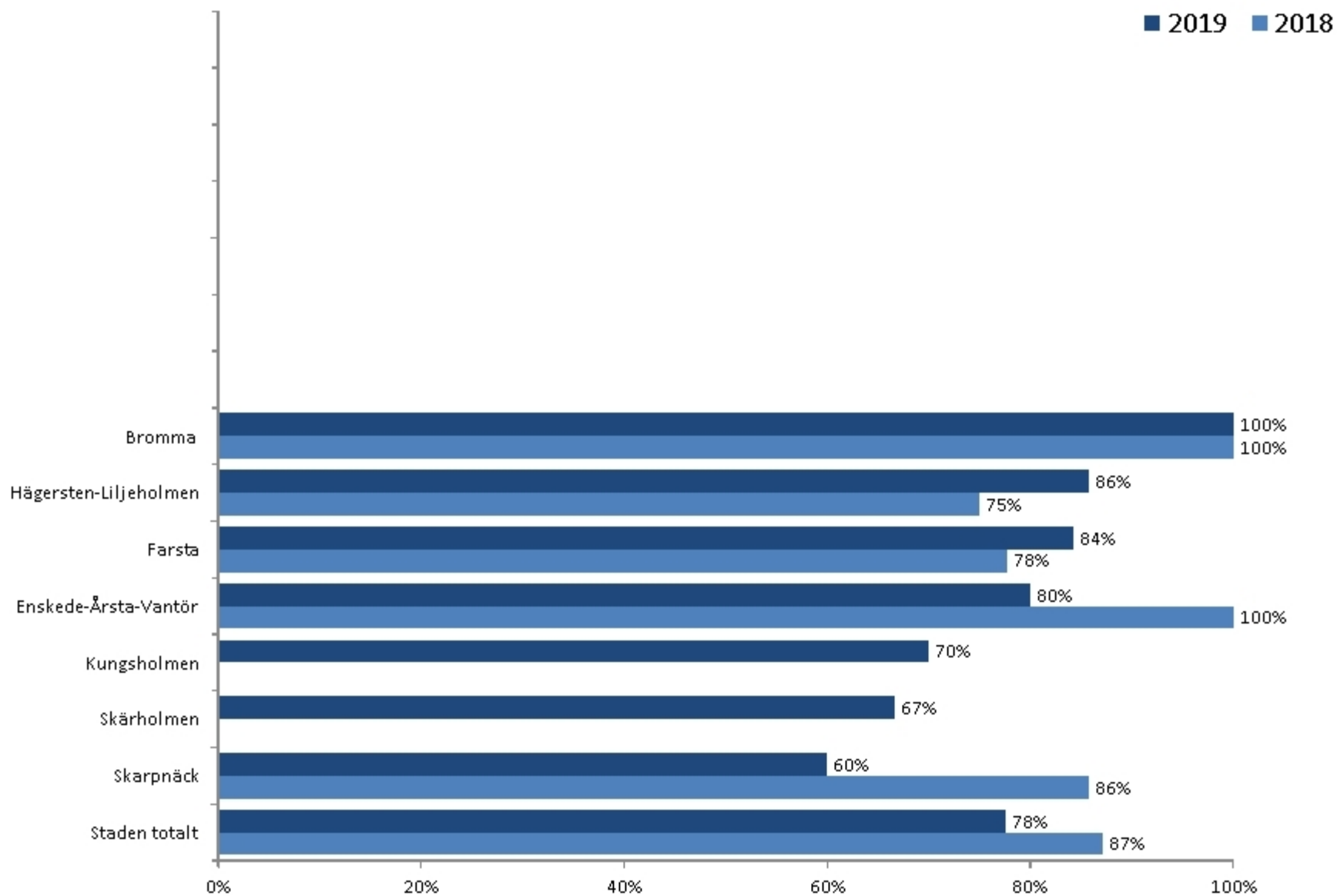
■ 2019 ■ 2018



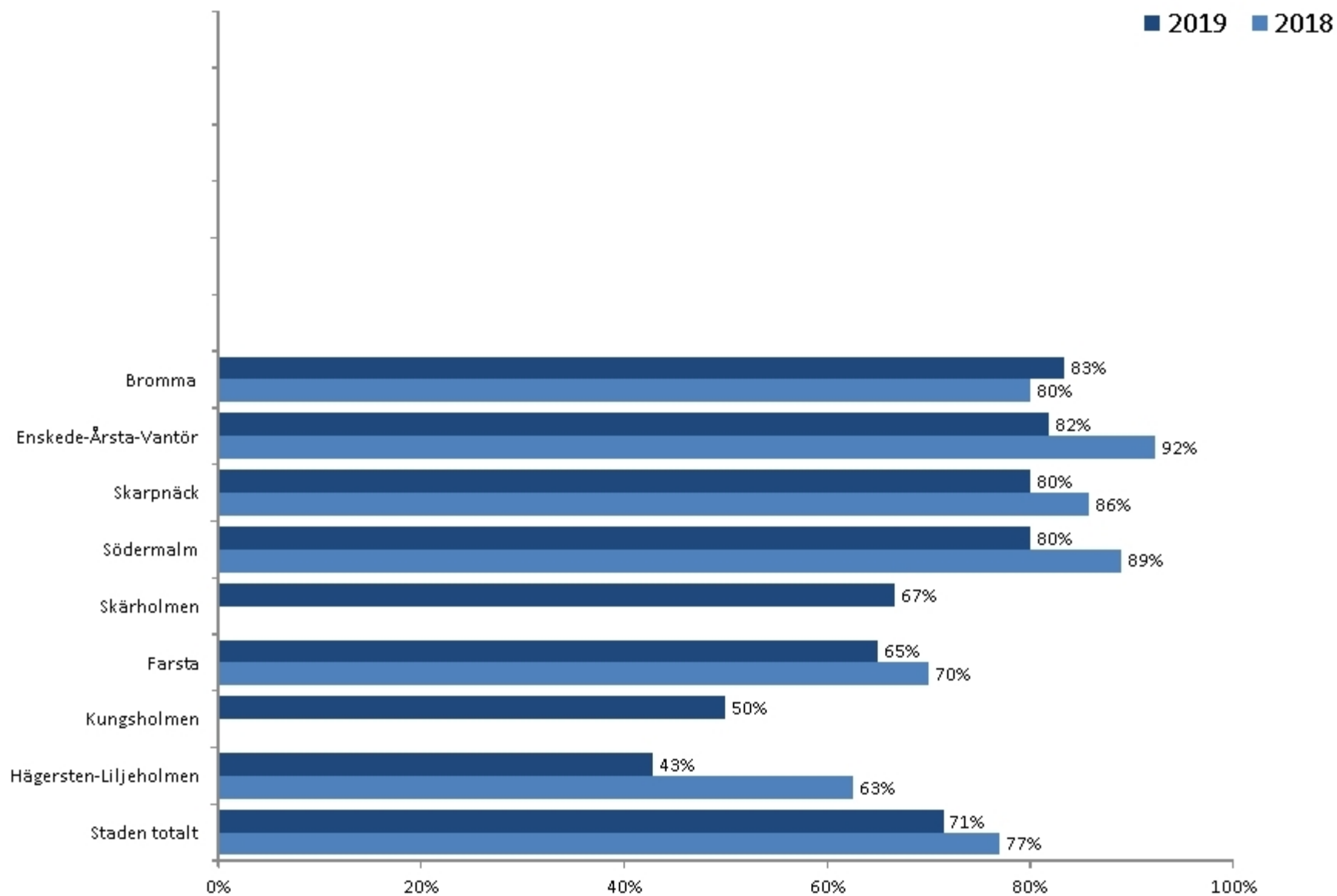
Personalen förstår vad jag behöver



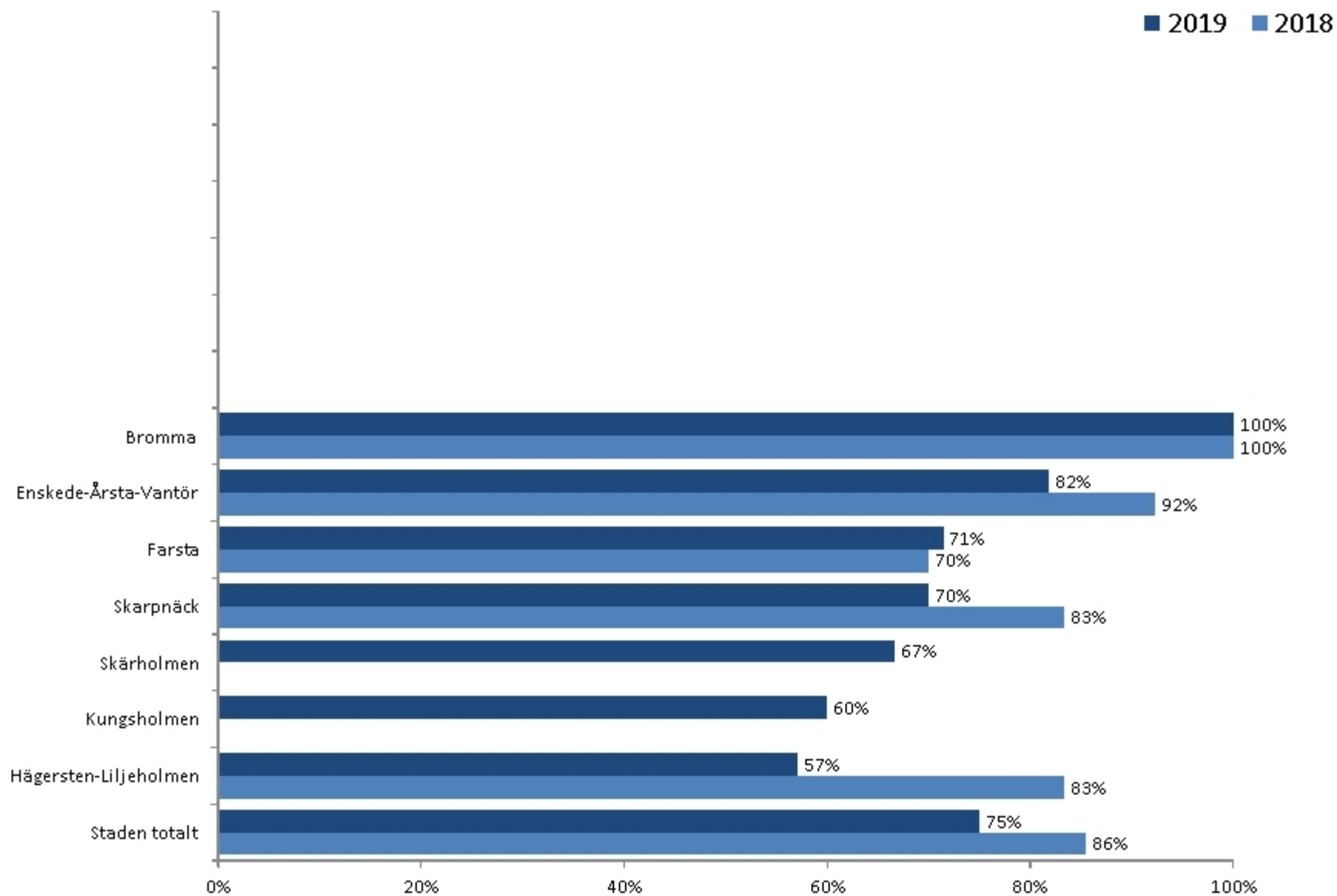
Personalen på boendet vet vad jag klarar av



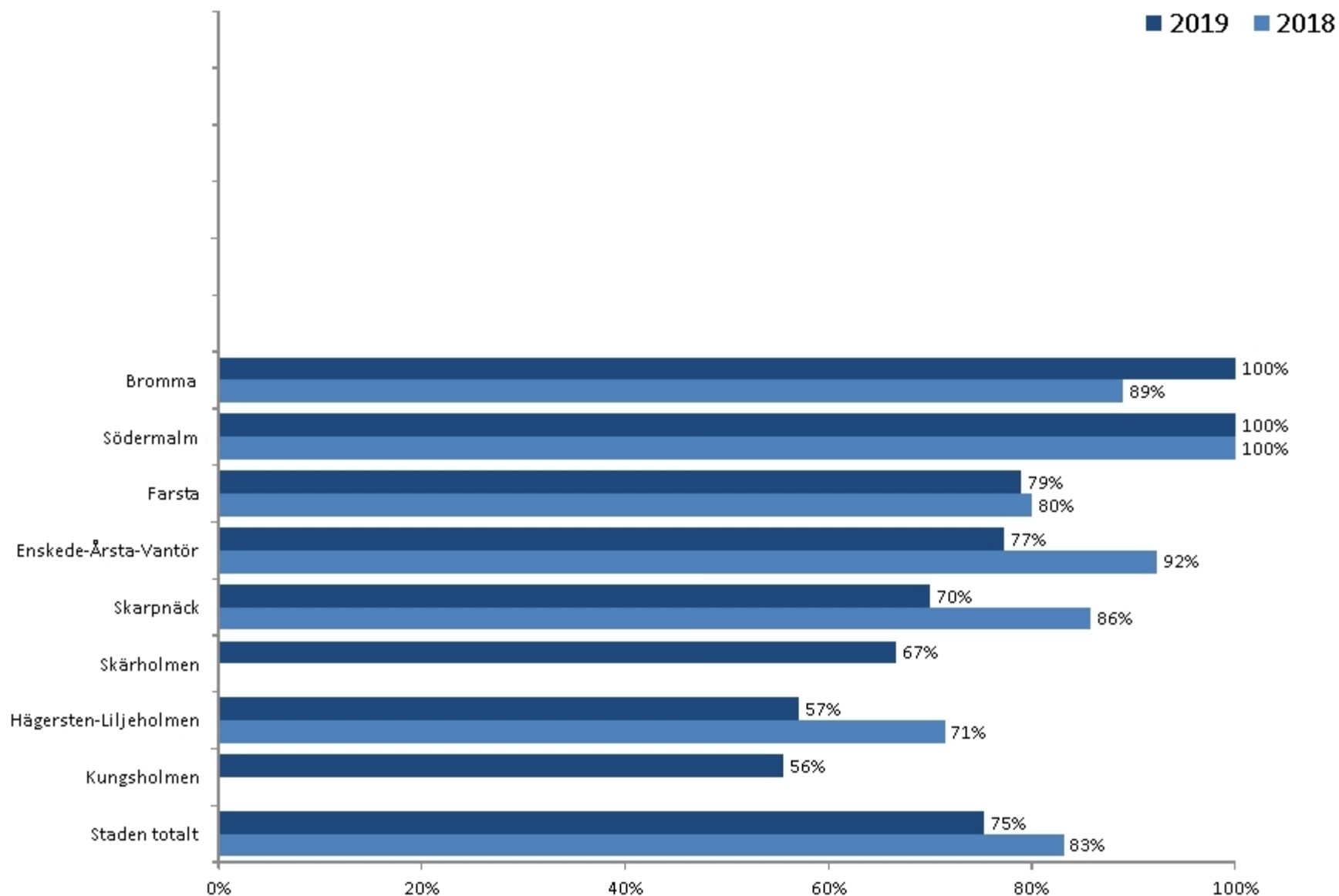
Jag är nöjd med det stöd jag får på boendet



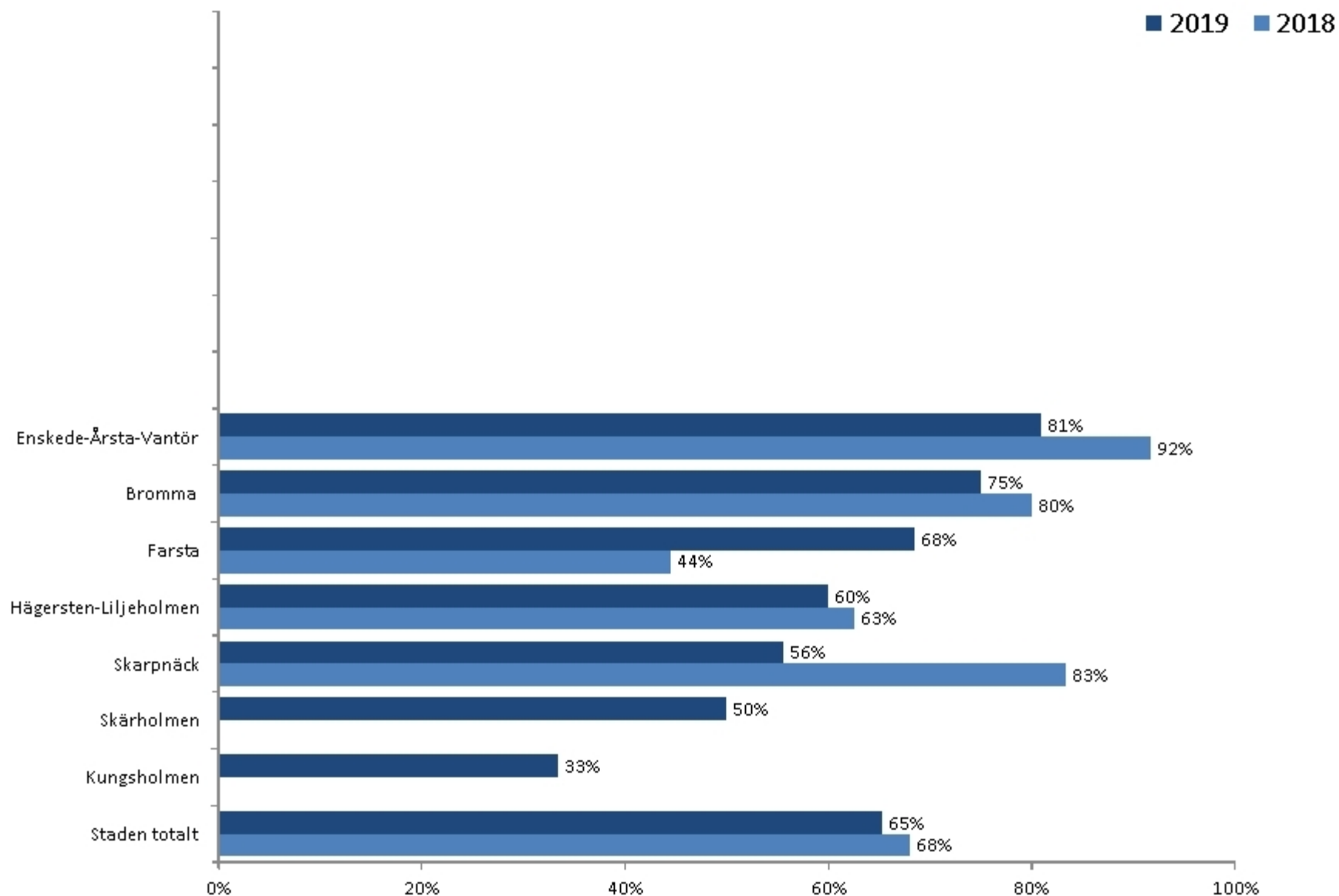
Jag litar på personalen



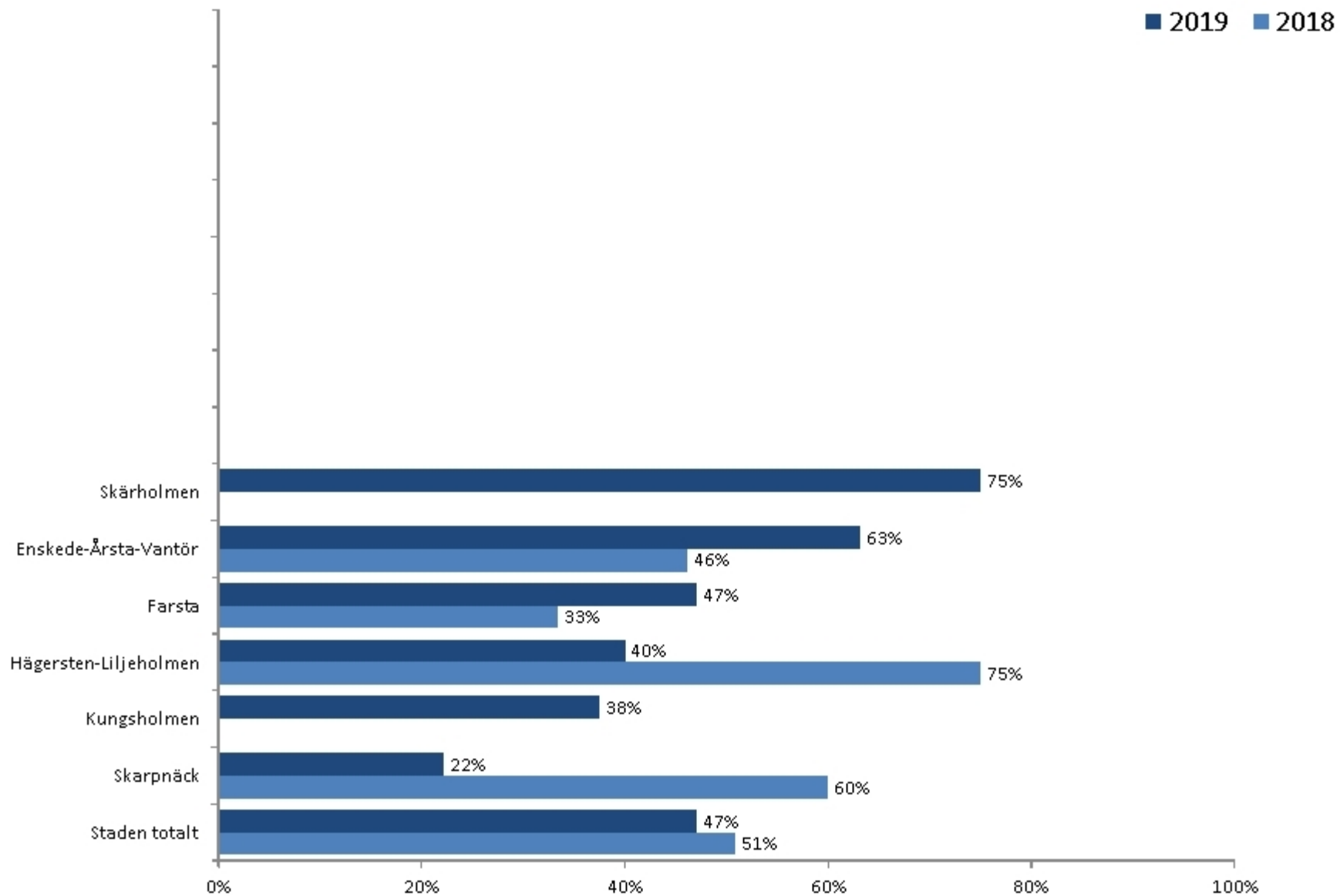
Jag blir bemött med respekt på mitt boende



Personalen är bra på att få mig att göra saker själv

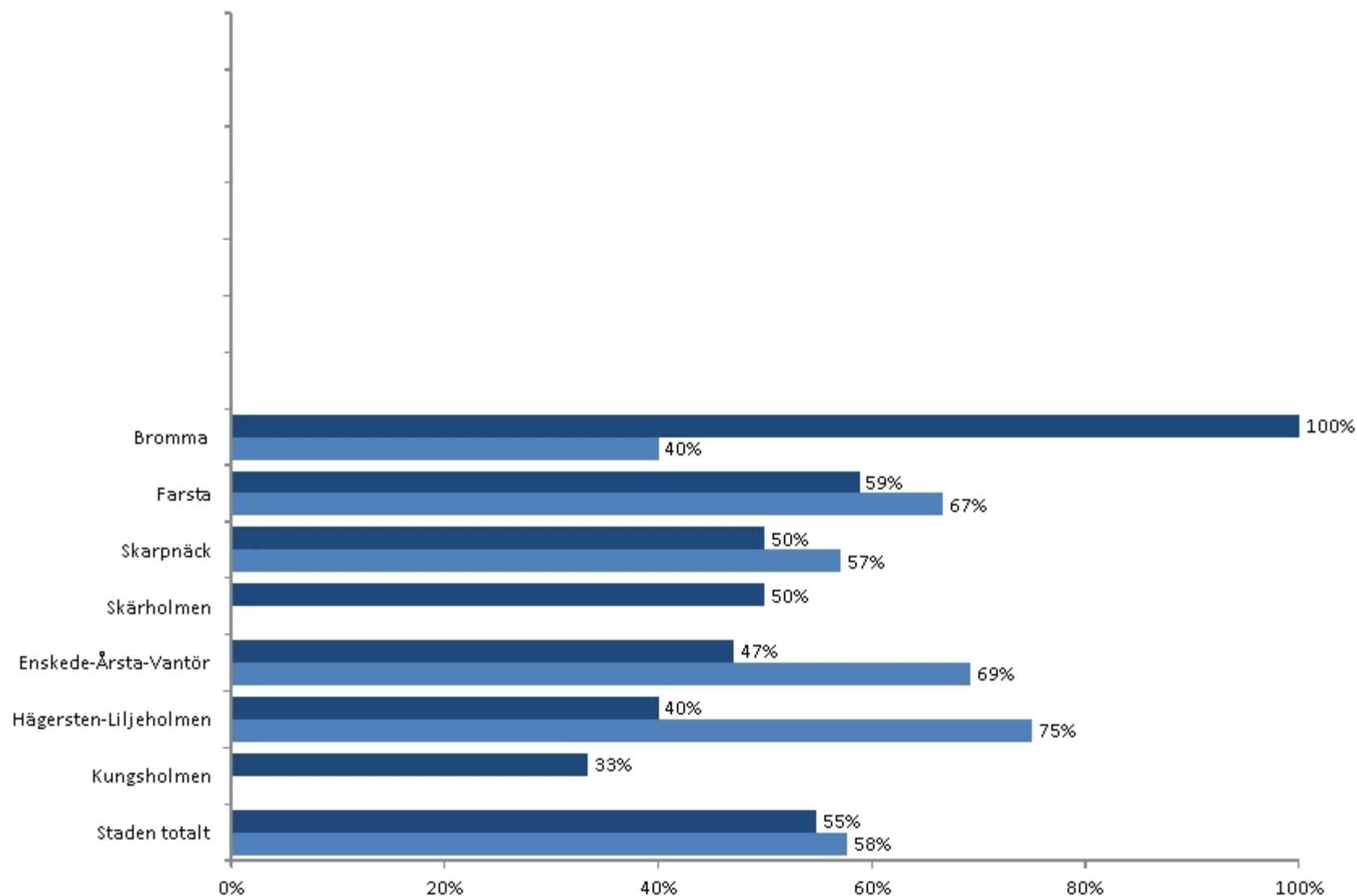


Det är lätt att komma i kontakt med min biståndsbedömare



Utredningen av mitt behov av stöd var bra (tänk på hur utredningen genomfördes)

■ 2019 ■ 2018



Jag är nöjd med min biståndsbedömares bemötande

